

Č. j. 59329/2023-SŽ-GŘ-O8

## **Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytování služeb**

**Číslo smlouvy objednatele 47425/2020-SŽ-GŘ-O8**

**Číslo smlouvy Poskytovatele 70994234\_POS**

**Objednatel: Správa železnic, státní organizace**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384  
Praha 1 - Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00  
IČO 70994234, DIČ CZ70994234  
zastoupená Bc. Jiřím Svobodou, MBA, generálním ředitelem

**Poskytovatel: Československá obchodní banka, a.s.**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B XXXVI, vložka 46  
Radlická 333/150, PSČ 150 57 Praha 5  
IČO 00001350, DIČ CZ699000761  
Bankovní spojení: XXX  
Číslo účtu: XXX  
zastoupena Petrem Haubou, ředitelem B-2, Acquiring a E-commerce a Romanou Růžičkovou, pracovníkem pro Obchodní a metodickou podporu akceptace karet

### **1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1 Smluvní strany uzavřely dne 12. 8. 2020 Smlouvu o poskytování služeb č. 47425/2020-SŽ-GŘ-O8 (v evidenci Objednatele), resp. 70994234\_POS (v evidenci Poskytovatele) - dále jen „**Smlouva**“. Smluvní strany po vzájemné dohodě a v souladu s čl. 15.5 Smlouvy přistoupily k uzavření tohoto dodatku č. 2 ke Smlouvě (dále jen „**Dodatek**“).
- 1.2 Smluvní strany konstatují, že tento dodatek uzavírají v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb. (dále jen ZZVZ), když změny provedené tímto dodatkem nejsou podstatnou změnou ve smyslu § 222 odst. 3 ZZVZ

### **2 PŘEDMĚT DODATKU**

- 2.1 Tímto dodatkem se nahrazuje:

Současné znění čl. 14.2.1 a 14.2.2 Smlouvy následujícím zněním:

*Kontaktními osobami smluvních stran jsou za Objednatele*

*XXX, tel. XXX, e-mail [XXX](#),  
XXX, tel. XXX, e-mail [XXX](#)*

*Kontaktními osobami za Poskytovatele*

*XXX, tel. XXX, e-mail [XXX](#)*

- 2.2 Dále se rozšiřuje Příloha č. 2

typy nabízených platebních terminálů:

- iUC180B
- iSelf series/TRIO
- Self2000
- Self5000

a zároveň dochází k aktualizaci Přílohy č. 3b Smlouvy

- Manuál pro obchodníky přijímající platby prostřednictvím platebních karet, který je přílohou č. 1 tohoto Dodatku.

### **3 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 3.1 Smluvní strany berou na vědomí, že tento Dodatek podléhá uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), a současně souhlasí se zveřejněním údajů o identifikaci smluvních stran, předmětu Dodatku, jeho ceně či hodnotě a datu uzavření tohoto Dodatku.
- 3.2 Zaslání Dodatku správci registru smluv k uveřejnění v registru smluv zajišťuje Objednatel.
- 3.3 Smluvní strany výslovně prohlašují, že údaje a další skutečnosti uvedené v tomto Dodatku, vyjma částí označených ve smyslu následujícího odstavce tohoto Dodatku, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní tajemství“), a že se nejedná ani o informace, které nemohou být v registru smluv uveřejněny na základě ustanovení § 3 odst. 1 ZRS.
- 3.4 Jestliže smluvní strana označí za své obchodní tajemství část obsahu tohoto Dodatku, která v důsledku toho bude pro účely uveřejnění tohoto Dodatku v registru smluv znečitelněna, nese tato smluvní strana odpovědnost, pokud by Dodatek v důsledku takového označení byl uveřejněn způsobem odporujícím ZRS, a to bez ohledu na to, která ze stran Dodatek v registru smluv uveřejnila. S částmi Dodatku, které druhá smluvní strana neoznačí za své obchodní tajemství před uzavřením tohoto Dodatku, nebude Objednatel jako s obchodním tajemstvím nakládat a ani odpovídat za případnou škodu či jinou újmu takovým postupem vzniklou. Označením obchodního tajemství ve smyslu předchozí věty se rozumí doručení písemného oznámení druhé smluvní strany Objednateli obsahujícího přesnou identifikaci dotčených částí Dodatku včetně odůvodnění, proč jsou za obchodní tajemství považovány. Druhá smluvní strana je povinna výslovně uvést, že informace, které označila jako své obchodní tajemství, naplňují současně všechny definiční znaky obchodního tajemství, tak jak je vymezeno v ustanovení § 504 občanského zákoníku, a zavazuje se neprodleně písemně sdělit Objednateli skutečnost, že takto označené informace přestaly naplňovat znaky obchodního tajemství.
- 3.5 Tento Dodatek nabývá platnosti okamžikem podpisu poslední ze smluvních stran. Je-li Dodatek uveřejňován v registru smluv, nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, jinak je účinný od okamžiku uzavření.
- 3.6 Osoby uzavírající tento Dodatek za Smluvní strany souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů, které jsou uvedeny v tomto Dodatku, spolu se Smlouvou v registru smluv. Tento souhlas je udělen na dobu neurčitou.
- 3.7 Ostatní ustanovení Smlouvy tímto Dodatkem nedotčená zůstávají v platnosti bez změny.
- 3.8 Tento Dodatek je vyhotoven v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy. V případě, že tento Dodatek

z jakéhokoli důvodu nebude vyhotoven v elektronické podobě, bude sepsán ve třech vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží Zhotovitel a dvě vyhotovení Objednatel.

Příloha č. 1 - Manuál pro obchodníky přijímající platby prostřednictvím platebních karet

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

elektronicky podepsáno 21. 9. 2023

.....

**Bc. Jiří Svoboda, MBA**

generální ředitel

elektronicky podepsáno 26. 9. 2023

.....

**Petr Hauba**

ředitel B-2, Acquiring a E-commerce

elektronicky podepsáno 26. 9. 2023

.....

**Romana Růžková**

pracovník pro Obchodní a metodickou podporu akceptace karet

# Manuál pro obchodníky přijímající platby prostřednictvím platebních karet



**Manuál pro obchodníky přijímající platby prostřednictvím platebních karet kartových schémat Mastercard, Visa, JCB a American Express.**

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 15.2.2023.

# 1 OBSAH

<b>1</b>	<b>OBSAH</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>STANDARDSY A PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET</b>	<b>6</b>
3.1	STANDARD PCI DSS	6
3.2	REGISTRACE POSKYTOVATELŮ SLUŽEB AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET	6
3.3	BEZPEČNOST – ZAKÁZANÉ ČINNOSTI	6
3.4	PRAVIDLA BEZPEČNÉ AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET U PLATEB BEZ PŘÍTOMNOSTI PLATEBNÍ KARTY	7
3.5	DEFINICE POUŽÍVANÝCH POJMŮ	8
3.6	PODOBY PLATEBNÍCH KARET	10
3.6.1	<i>Tokenizované platební karty</i>	10
3.6.2	<i>Plastové platební karty Visa</i>	11
3.6.3	<i>Plastové platební karty Mastercard</i>	14
3.6.4	<i>Plastové platební karty JCB</i>	16
3.6.5	<i>Plastové platební karty American Express (AMEX)</i>	18
<b>4</b>	<b>AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET NA PLATEBNÍM TERMINÁLU</b>	<b>19</b>
4.1	PRODEJ	19
4.2	NÁVRAT/STORNO (VRÁCENÍ PENĚZ NA ÚČET ZÁKAZNÍKA)	20
4.3	SLUŽBA CASHBACK	20
4.4	PŘEDAUTORIZACE KARETNÍ PLATBY	21
4.5	ZADRŽENÍ A ZNEHODNOCENÍ PLATEBNÍ KARTY	22
4.6	AKCEPTACE STRAVENKOVÝCH KARET	23
4.7	VYDÁVÁNÍ VĚRNOSTNÍCH ČI DÁRKOVÝCH KARET	23
4.8	DOBÍJENÍ KREDITU MOBILNÍCH OPERÁTORŮ	23
4.9	UZÁVĚRKA PLATEBNÍHO TERMINÁLU	23
4.10	PŘIJÍMÁNÍ PLATEB PROSTŘEDNICTVÍM APLIKACE SOFTPOS	24
<b>5</b>	<b>AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET V PROSTŘEDÍ E-COMMERCE</b>	<b>25</b>
5.1	ZÁKLADNÍ ÚDAJE O PLATEBNÍ BRÁNĚ ČSOB	25
5.2	DESIGN PLATEBNÍ BRÁNY ČSOB A JEJÍ ZOBRAZENÍ V TABLETU A MOBILNÍM TELEFONU	26
5.3	BEZPEČNOSTNÍ STANDARD 3D SECURE	26
5.4	IFRAME	27
5.5	ZÁKON O PLATEBNÍM STYKU (PSD2)	27
5.6	PLATBA NA KLIK A PLATBA ULOŽENOU KARTOU	27
5.7	ONLINE PLATBA – PLATEBNÍ TLAČÍTKO	27
5.8	PLATBA NA MÍRU	28
5.9	ODLOŽENÁ PLATBA	28
<b>6</b>	<b>POS MERCHANT – APLIKACE PRO SPRÁVU PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ A PLATEBNÍCH BRAN ČSOB</b>	<b>29</b>
<b>7</b>	<b>DOPLŇKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET</b>	<b>30</b>
7.1	MULTICURRENCY – AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET V CIZÍCH MĚNÁCH	30
7.2	ELEKTRONICKÁ ARCHIVACE ÚČTENEK	30
7.3	PŘENOS IDENTIFIKAČNÍHO SYMBOLU PLATBY	30
7.4	MULTIAPLIKACE (VIRTUALIZACE) – POUKAZOVÁNÍ ÚHRAD NA VÍCE BANKOVNÍCH ÚČTŮ	30
7.5	DCC – DYNAMICKÁ SMĚNA MĚN	31
<b>8</b>	<b>OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ</b>	<b>32</b>
8.1	MAIL ORDER (M. O.) / TELEPHONE ORDER (T. O.)	32
8.2	NO SHOW (N. S.)	32
8.3	SPROPITNÉ OD ZÁKAZNÍKA	32
8.4	KOMBINOVANÉ PLATBY	32
<b>9</b>	<b>SPECIFIKA AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÍCH</b>	<b>33</b>
9.1	SMĚNÁRNY, CASINA	33

9.2	HOTELY, UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ .....	33
9.3	PŮJČOVNY .....	36
<b>10</b>	<b>REKLAMACE TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>38</b>
10.1	OBECNÉ INFORMACE OHLEDNĚ REKLAMACÍ KARETNÍCH TRANSAKČÍ .....	38
10.2	DOKUMENTACE POTŘEBNÁ K ZAMÍTNUTÍ REKLAMACÍ KARETNÍCH TRANSAKČÍ .....	38
10.3	TYPY REKLAMACÍ KARETNÍCH TRANSAKČÍ (CHARGEBACK) .....	39
10.4	PREVENCE REKLAMACÍ KARETNÍCH TRANSAKČÍ .....	40
10.5	REKLAMACE KARETNÍCH TRANSAKČÍ – OSTATNÍ INFORMACE .....	41
<b>11</b>	<b>ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>42</b>
11.1	ZÚČTOVÁNÍ KARETNÍCH TRANSAKČÍ .....	42
11.2	ELEKTRONICKÉ VÝPISY PRO OBCHODNÍKY .....	42
<b>12</b>	<b>ČASTÉ DOTAZY (FAQ'S).....</b>	<b>44</b>

## 2 KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE

### AKCEPTACE KARET ČSOB

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

### HELPDESK PLATEBNÍCH KARET ČSOB

(dále jen HELPDESK PK ČSOB)

tel.: 495 800 116

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

**volba 1** Informace o transakcích a obchodní podpoře

**volba 2** Linka technické podpory

**volba 3** Linka podpory platební brány

**volba 8** Zopakování volby

### NONSTOP HOTLINE SERVISNÍCH ORGANIZACÍ

technické problémy s platebními terminály.

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

tel.: 246 029 999

Ingenico

tel.: 277 000 277

Diebold – Nixdorf

tel.: 239 050 796

GPE

tel.: 267 197 444

Unicode Systems

tel.: 602 144 415

### KONTAKTY NA POSKYTOVATELE STRAVENKOVÝCH KARET

Sodexo – Gastro Pass a Flexi Pass

+420 233 113 435 [info.cz@sodexo.com](mailto:info.cz@sodexo.com)

Benefit Management – karty Benefit +

+420 225 377 700 [partneri@benefit-plus.cz](mailto:partneri@benefit-plus.cz)

UP Česká republika s.r.o. (Le Cheque Déjeuner)

+420 241 043 111 [info@upcz.cz](mailto:info@upcz.cz)

Edenred – Benefits Card

+420 234 662 180 [informace-cz@edenred.com](mailto:informace-cz@edenred.com)

Lidl stravenky – Naše Stravenka

+420 729 972 888 [info@nasestravenka.cz](mailto:info@nasestravenka.cz)

CesPlatby – Gusto karta

+420 222 701 255 [info@gustokarta.cz](mailto:info@gustokarta.cz)

Bancibo – GastroCard

+420 601 308 105 [provozovatel@gastrocard.cz](mailto:provozovatel@gastrocard.cz)

## UŽITEČNÉ ODKAZY

**Manuály a formuláře na webu ČSOB v sekci Dokumenty ke stažení**

[Terminály a e-shopy | ČSOB \(csob.cz\) a na www.platbakartou.csob.cz](#)

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

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

**Registrace Agentů Visa**

[www.visaeurope.com/receiving-payments/security/third-party-agents](http://www.visaeurope.com/receiving-payments/security/third-party-agents)

**Seznam registrovaných Agentů Visa a doplňující informace**

<https://www.visa.com/splisting/searchGrsp.do>

**Přihlášení do aplikace POS Merchant**

<https://posman.csob.cz/posmerchant/>

**Bezpečnostní požadavky v oblasti přijímání platebních karet**

[www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org), [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz)

**Nakládání s hesly v informačních systémech obchodníka**

[http://pcistandard.cz/admin/uploads/Prihlasovací\\_udaje\\_uzivatele\\_Visa.pdf](http://pcistandard.cz/admin/uploads/Prihlasovací_udaje_uzivatele_Visa.pdf)

## POZNÁMKY

---

---

---

---

---

---

---

---



## 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 zamezit jejich možnému zneužití. PCI DSS jako modelový rámec pro zajištění bezpečnosti obsahuje nevhodnější 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.

#### JAKÁ 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 CHRAŇTE ZEJMÉNA

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

**Obchodník je povinen podrobně se seznámit s PCI DSS a dodržovat pravidla v něm stanovená. Dodržování daných pravidel PCI DSS je povinné pro všechny obchodníky přijímající Platební karty. Požadavky na prokázání souladu PCI DSS jsou definovány dle typu a počtu transakcí za rok a soulad je povinné prokazovat každých 12 měsíců.**

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 webhostingu,
- služby detekce podvodů (monitoring) atp.

Seznam registrovaných Agentů včetně doplňujících informací naleznete na stránkách <https://www.visa.com/splisting/searchGrsp.do>.

Obchodníci mají také povinnost nahlásit každého svého Agentu útvaru **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2) prostřednictvím e-mailu. Do předmětu mailu uveďte heslo: AGENT1.

### 3.3 Bezpečnost – zakázané činnosti

S ohledem na platnou legislativu, pravidla kartových schémat a zvýšené riziko není možné poskytnout platební službu (platební terminál či e-commerce) obchodníkům, jejichž činnost spadá do jedné či více z následujících kategorií. Tyto činnosti nesmí provozovat ani obchodníci, kteří již platební službu využívají:

- Veškeré nelegální aktivity dle platné legislativy České republiky, prodej zboží a služeb, které porušují právní předpisy Evropské unie.
- Prodej zboží nebo služeb, které jsou v rozporu s obecně uznávanou definicí dobrých mravů.
- Prodej zboží nebo služeb, které obchodník běžně neposkytuje a/nebo k nim nemá příslušná oprávnění.

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

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

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

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

### PRAVIDLA BEZPEČNÉ AKCEPTACE

- 1. Transakci bez přítomnosti platební karty (CNP – Card Not Present) lze provést pouze u:**
  - předautorizace – viz [podkapitola 4.4](#),
  - dokončení předautorizace, a to pouze u půjčoven za předpokladu, že byla provedena předautorizace karetní platby s přítomností platební karty,
  - Advance Deposit (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 nepřístupujte na možnost vrácení peněz prostřednictvím:**
  - hotovosti,
  - společností zprostředkovávajících 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 podepsána 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 PODVODŮ

#### 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 transakci bez přítomnosti platební karty, aniž by předtím byla provedena Předautorizace platby za přítomnosti platební karty. **Varovný signál – klient vás nabádá k provedení nestandardního typu platby.**

## Průběh podvodu

V okamžiku, kdy máte peníze za rezervaci připsány na 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 poplatků 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.“

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.“ **Nepřipusťte 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 transakci bez přítomnosti platební karty bez předchozí předautorizace za přítomnosti platební karty, případně provedete Dokončení předautorizace v částce vyšší, než byla výše předautorizace, může banka klienta zahájit reklamační řízení, které prohrajete 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).**

## 3.5 Definice používaných pojmů

### Acquirer

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

### Autorizace

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

### Autorizační centrum (AC)

Místo, které provede u vydavatele 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 v autorizačním centru.

### Asociační karta

Platební karta vydaná kartovými schémata VISA, Mastercard, JCB, American Express.

### Banka = ČSOB

Zpracovává obchodníkovi transakce provedené platebními kartami Visa, Visa Electron, V PAY, Maestro, JCB.

### BIN (Bank Identification Number)

Jedinečná počáteční série šesti čísel na kartě, která identifikuje typ karty (debetní, kreditní, předplacená, dárková, ...) a současně instituci, která kartu poskytla. V roce 2022 se bude u nově vydaných karet přecházet na osmimístný BIN.

### Cash Advance

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

### CashBack

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

### Closed-loop platební karty (fleet, dárkové, benefiční, stravenkové karty)

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

## Contactless

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

## CVC2 / CVV2 – Card Verification Code / Value

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

## Držitel karty

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

## 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 casinech vyžaduje obchodník průkaz totožnosti vždy při každé transakci.**

## Majitel karty

Banka nebo jiná finanční instituce, která kartu poskytla držiteli k používání.

## Multicurrency

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

## NFC (Near Field Communication)

Bezdrátová technologie pro přenos dat na krátkou vzdálenost umožňující bezkontaktní platby pouhým přiložením telefonu k platebnímu terminálu.

## Obchodní místo

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

## Obchodník

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

## Obsluha terminálu

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

## PINpad

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

## Platební karta (PK)

Mezinárodní platební prostředek, jehož fungování je založeno na infrastruktuře a obchodních pravidlech kartových schémat, sloužící zejména k bezhotovostní úhradě zboží/služeb a výběru, příp. i vkladu hotovosti. Vybrané typy karet umožňují i bezkontaktní platby. Platební karta nemusí mít fyzickou podobu (např. plastový nosič, platební nálepka), ale může být i digitalizována prostřednictvím aplikací poskytovaných třetími stranami (např. Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay) a následně používána k bezkontaktnímu placení s využitím technologie NFC, platbám na internetu a výběrům hotovosti u vybraných bankomatů. Platební karta je majetkem vydavatele, je vydána k používání držiteli karty a **je nepřenosná.**

## Platební terminál (POS, terminál)

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

## Platnost karty

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

## Průkaz totožnosti

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

## 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 známa konečná výše transakce.

## Směnárna

Místo, které poskytuje výplatu hotovosti prostřednictvím platební karty.

### **SoftPOS**

Platební aplikace umožňující akceptaci karet Mastercard a Visa elektronickou formou na chytrém telefonu s OS Android 64-bit (verze 9 a vyšší).

### **Stvrzenka**

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

### **Transakce**

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

### **Vizuální kontrola**

Kontrola karty na přítomnost a správnost všech ochranných prvků (viz [podkapitola 3.6.2](#); [podkapitola 3.6.3](#); [podkapitola 3.6.4](#); [podkapitola 3.6.5](#)). Jejím účelem je zabránit zneužití platební karty.

### **Vydavatel karty**

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

## **3.6 Podoby platebních karet**

### **3.6.1 Tokenizované platební karty**

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

## 3.6.2 Plastové platební karty Visa

### PLATEBNÍ KARTA Visa



### PLATEBNÍ KARTA Visa ELECTRON



### PLATEBNÍ KARTA V PAY



- 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.
- 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 čtyři číslice.
  - **V PAY** (povinný prvek) – na přední či zadní straně karty je vytištěno číslo účtu držitele karty.

3. **BIN** (nepovinný prvek) – jedinečná počáteční série šesti čísel na kartě, která identifikuje typ karty (debetní, kreditní, předplacená, dárková, ...) a současně instituci, která kartu poskytla. V roce 2022 se bude u nově vydaných karet přecházet na 8místné biny.
4. **Jméno držitele karty nebo identifikátor**
  - **Visa** (nepovinný prvek) – na přední straně karty může být jméno držitele karty nebo jiné označení, např. „člen klubu“, „dárková karta“ apod.
  - **Visa Electron** (nepovinný prvek) – na přední straně karty může být jméno držitele karty nebo jiné označení, např. „člen klubu“, „dárková karta“ apod.
  - **V PAY** (nepovinný prvek) – na přední či zadní straně karty může být vytištěno jméno držitele karty.
5. **Doba platnosti karty**
  - **Visa** (povinný prvek) – na kartě musí být uvedeno datum vypršení platnosti karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.
  - **Visa Electron** (povinný prvek) – na kartě musí být uvedeno datum vypršení platnosti karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.
  - **V PAY** (povinný prvek) – na přední či zadní straně karty je vytištěno 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** (Contactless indikátor) – je povinným prvkem, jestliže karta umožňuje bezkontaktní platby a jedná se o označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby.
10. **Název a logo vydavatele** (nepovinný prvek) – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
11. **Podpisový panel** (nepovinný prvek):
  - **Visa** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Pokud karta obsahující podpisový panel není podepsaná, je takováto karta 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. **Pokud karta obsahující podpisový panel není podepsaná, je takováto karta 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. **Pokud karta obsahující podpisový panel není podepsaná, je takováto karta 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** (nepovinný prvek) – tento číselný bezpečnostní prvek je předtištěn na podpisovém proužku nebo v bílém poli vpravo vedle něj.
15. **Magnetický proužek** (nepovinný prvek) – místo hologramu může být na zadní straně karty holografický magnetický proužek s letíci 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.

**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 platebního terminálu nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 4.5](#)).

## PLATEBNÍ KARTA Visa Electron

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

- logem Visa Electron,
- holografickým prvkem,

- ultrafialovým prvkem.

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

- chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem na 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 platebního terminálu nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 4.5](#)).

## **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 platebního terminálu nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 4.5](#)).

**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](#)).**

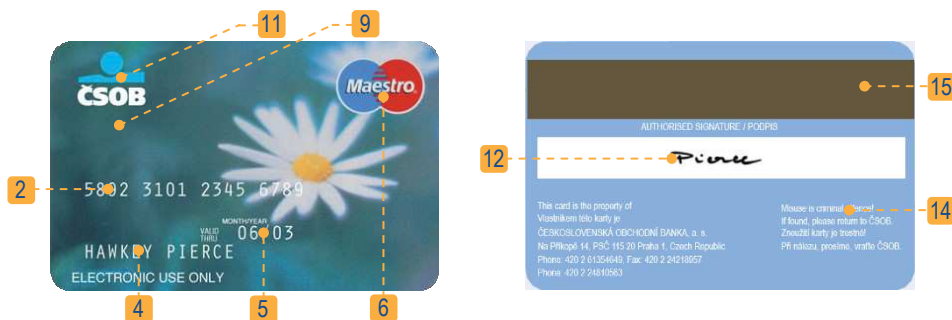


### 3.6.3 Plastové platební karty Mastercard

#### PLATEBNÍ KARTA Mastercard



#### PLATEBNÍ 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 nebo vytištěné až 16místné číslo. Začíná vždy číslicí 5 a je vždy rozděleno do čtyř skupin po čtyřech číslech. Poslední skupina čísel zasahuje do hologramu.
  - **Maestro** (povinný prvek) – 12místné až 16místné číslo, které může být embosované či vytištěné. Pokud je embosované, musí se nacházet na přední straně karty. V případě, že je číslo karty vytištěné, musí se nacházet na přední nebo zadní straně karty nebo na obou stranách současně.
3. **BIN** (nepovinný prvek) – jedinečná počáteční série šesti čísel na kartě, která identifikuje typ karty (debetní, kreditní, předplacená, dárková...) a současně instituci, která kartu poskytla. V roce 2022 se bude u nově vydaných karet přecházet na 8místné biny.
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. Neplatí pro prepaid (předplacené) platební karty.
  - **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.
  - **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. **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.**
10. **Logo paypass** (Contactless indikátor) – pouze na starších typech karet, označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby. Pokud karta umožňuje bezkontaktní platby, musí být označena contactless indikátorem.
11. **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.
12. **Podpisový panel**
  - **Mastercard** (nepovinný prvek) – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Pokud karta obsahující podpisový panel není podepsaná, je takováto karta neplatná!** Za podpisovým panelem je umístěn trojmístný kontrolní kód CVC. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis VOID.
13. **Trojmístný kód CVC 2**
  - **Mastercard** (povinný prvek) – posunutý mimo podpisový panel.
  - **Maestro** (nepovinný prvek)
14. **Všeobecné obchodní podmínky** – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.
15. **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 platebního terminálu nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 4.5](#)).

### PLATEBNÍ KARTA Maestro

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. logo společnosti.

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

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

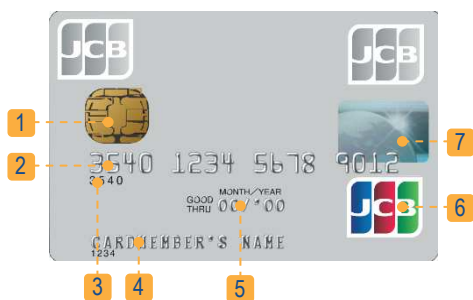
**Platební karta Mastercard a Maestro nesmí být označena nápisy SPECIMEN, VOID, VZOR ani být jakkoliv nastřižena či jinak znehodnocena.**

**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](#)).**

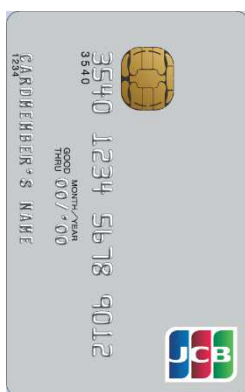
## 3.6.4 Plastové platební karty JCB

### 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 16místné číslo.
3. **BIN** – prvních 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 vytištěno 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 3místný 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 společností.

**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 – 3místné číslo na podpisovém panelu za posledním čtyřčíslím čísla karty,
- chybí ochranný znak JCB – zadržte kartu (viz [podkapitola 4.5](#)),
- číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 4.5](#)).

**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](#)).**

### 3.6.5 Plastové platební karty American Express (AMEX)

Na převážné 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 15místné číslo. Začíná dvojčíslím 37 a je rozděleno ve skupinách 4-6-5. Při platbě kartou na platebním 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. **4místný 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 škrtnutý, 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!**

**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 AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Užitečné odkazy se nacházejí na webových stránkách ČSOB v sekci dokumenty ke stažení ([www.platbakartou.csob.cz](http://www.platbakartou.csob.cz)).

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



### 4.1 Prodej

Transakce Prodej je základní operací, jež slouží jako podklad pro zúčtování částky transakce na 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 pochybností 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 (to samé platí pro ostatní metody bezkontaktního placení).
- V některých případech může platební terminál po zadání částky zobrazit výzvu ke kontrole totožnosti (viz [podkapitola 3.5, Kontrola totožnosti](#)), kterou obsluha musí potvrdit, jinak je transakce zrušena. Informace o provedené kontrole zaznamenaná obsluha na stvrzenku vytištěnou z terminálu.

#### OBSLUHA TERMINÁLU NÁSLEDNĚ POSTUJUJE DLE INSTRUKCÍ PLATEBNÍHO TERMINÁLU

Platba čipem



Platba magnetickým proužkem



Bezkontaktní platba



##### a) Čipová karta požadující PIN

- Na PIN Padu či platebním terminálu se zobrazí částka transakce, držitel karty je vyzván k potvrzení zadáním PINu (nebo se nejdříve zobrazí částka, kterou držitel karty potvrdí, a pak zadá PIN).
- V případě kladné autorizace 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 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 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.

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

#### • Základní informace

- Platební terminál musí být vybaven čtečkou pro akceptaci bezkontaktních plateb.
- Služba je poskytována držitelům bezkontaktních platebních karet **Visa, Mastercard a Maestro nebo držitelům mobilních telefonů s funkcí NFC**.
- Při nákupu **do 500 Kč** držitel karty zpravidla **nezadává PIN**.
- Při nákupu **nad 500 Kč** držitel karty vždy **zadává PIN**.

#### • Důležité informace

- Obchodník je povinen řídit se pokyny na platebním terminálu. V některých případech může být držitel platební karty vyzván k zadání PINu i přesto, že se jedná o transakci do **500 Kč**, v tomto případě je vyzván k provedení transakce vložením platební karty do čipové čtečky platebního terminálu. Četnost je určena bezpečnostními pravidly stanovenými bankou, která bezkontaktní kartu vydala.
- Obchodník je povinen označit obchodní místo poskytující akceptaci bezkontaktních plateb logy kartových schémat. Samolepky budou obchodníkovi poskytnuty ze strany banky.

## PLATEBNÍ TERMINÁL PROPOJENÝ S POKLADNÍM SYSTÉMEM

Postup pro obsluhu/zákazníka (držitele platební karty):

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

## ZOBRAZENÍ HLÁŠEK NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Zobrazená hláška	Postup
<b>CHYBA SPOJENÍ</b>	V případě zobrazení hlášky CHYBA SPOJENÍ kontaktujte příslušnou servisní organizaci, která je uvedena na platebním terminálu nebo v servisních podmínkách.
<b>ZAMÍTNUTO</b>	V případě zobrazení hlášky ZAMÍTNUTO je možné pokusit se transakci opakovat nebo doporučujeme použít jinou platební kartu.
<b>PŘEKROČEN LIMIT</b>	Držitel karty má vyčerpaný limit karty stanovený bankou, která vydala platební kartu. Doporučujeme použít jinou platební kartu.
<b>NEKRYTÁ ČÁSTKA</b>	Držitel karty nemá dostatečné finanční prostředky na účtu. Doporučujeme použít jinou platební kartu.
<b>CHYBNÁ DATA</b>	V případě zobrazení hlášky CHYBNÁ DATA byly zadány chybné údaje do platebního terminálu (autorizační kód, SEQ kód nebo špatné číslo karty atp.). Tato hláška se zpravidla zobrazuje při zakončení předautorizace a je způsobena zadáním chybných údajů do terminálu.

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

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

## 4.3 Služba CashBack

**Funkce CashBack umožňuje držiteli platební karty výběr hotovosti v Kč u pokladen obchodních míst vybavených platebním terminálem.** CashBack je možné provést pouze společně s transakcí Prodej (viz [podkapitola 4.1](#)), nelze funkci využít samostatně. CashBack je lokální služba určená pro držitele platebních karet, jejichž vydavatelská banka působí na českém trhu a je na tuto službu plně certifikovaná.

## ZÁKLADNÍ INFORMACE

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

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

## DŮLEŽITÉ INFORMACE

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

## 4.4 Předautorizace karetní platby

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

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

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

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

## ZAHÁJENÍ PŘEDAUTORIZACE

### Předautorizace za přítomnosti karty

1. Obchodník poté, co držitel karty písemně odsouhlasí provedení předautorizace a podmínky, za nichž bude předautorizace provedena, zvolí na platebním terminálu funkci Předautorizace a zadá předpokládanou částku.
2. Obchodník dle typu karty vloží kartu do čipové čtečky (u bezkontaktních platebních karet přiloží kartu k čipové čtečce) nebo protáhne kartu pomocí magnetického proužku.
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 a její platnost/expiraci.
1. Obchodník zvolí na platebním terminálu funkci Předautorizace a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnost karty, předpokládanou částku).
  2. Platební terminál provede předautorizaci:
    - kladně – platební terminál vytiskne 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.

## DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

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

1. Obsluha terminálu zvolí na platebním terminálu funkci Dokončení předautorizace a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnosti karty, částku).



2. Poté zadá konečnou částku (viz poznámka níže).
3. Platební terminál provede dokončení předautorizace a vytiskne dvě stvrzenky:
  - první stvrzenka je pro obchodníka,
  - 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 Dokončení předautorizace a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnosti karty, částku).
2. Poté zadá konečnou částku (viz poznámka níže) a vloží kartu do čipové čtečky nebo protáhne kartu pomocí magnetického proužku.
3. Platební terminál provede dokončení předautorizace a vytiskne dvě stvrzenky:
  - první stvrzenka je pro obchodníka, držitel karty ji podepíše,
  - druhá stvrzenka je určena pro držitele platební karty.

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

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

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

## **ZRUŠENÍ PŘEDAUTORIZACE**

Lze provést následujícími způsoby:

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

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

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

## **4.5 Zadržení a znehodnocení platební karty**

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

### **ZADRŽENÍ PLATEBNÍ KARTY**

Platební kartu je obchodník 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 (viz níže), na požádání vydá zákazníkovi Potvrzení o zadržení karty (viz [kapitola 2](#)).

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

### **LIKVIDACE PLATEBNÍ KARTY**

#### **Magnetická karta**

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

#### **Čipová karta**

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

## ZNEHODNOCENÍ PLATEBNÍ 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.

## 4.6 Akceptace stravenkových karet

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

### Jaké jsou výhody?

- Moderní a snadný způsob řešení firemního stravování.
- Úspora času a nákladů – již nebudete muset stravenky pravidelně skladovat, rozdělovat a distribuovat svým 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.

## 4.7 Vydávání věrnostních či dárkových karet

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

## 4.8 Dobíjení kreditu mobilních operátorů

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

## 4.9 Uzávěrka platebního terminálu

**Obchodník je povinen denně provádět a kontrolovat uzávěrku platebního terminálu.**

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

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

### ZOBRAZENÍ HLÁŠEK NA UZÁVĚRCE

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

Denní uzávěrka Denní uzávěrka – nesouhlasí součty

18/01/2012 12:25 ČSOB, a.s. ČSOB, a.s. - TEST Radlická 333/150 15000 Praha 5 IČ: 00001950 DIČ: CZ00001950 Terminál: PVEZ2667 (KMPVEZ2667-53262611)	18/01/2012 12:14 ČSOB, a.s. ČSOB, a.s. - TEST Radlická 333/150 15000 Praha 5 IČ: 00001950 DIČ: CZ00001950 Terminál: PVEZ2667 (KMPVEZ2667-53262611)
<b>UZÁVĚRKA</b>	<b>UZÁVĚRKA</b>
Součet ze serveru: Celk: 0 0.00 Kč	PFij: 2 0.20 Kč
<b>II NESOUHLASÍ SOUČTY II</b>	Karty VISA PFij: 2 0.20 Kč
Součet z pracoviště: PFij: 1 0.10 Kč	Karty EC/MC Celk: 0 0.00 Kč
Karty VISA PFij: 1 0.10 Kč	Karty MAESTRO Celk: 0 0.00 Kč
Karty EC/MC Celk: 0 0.00 Kč	Karty DINERS Celk: 0 0.00 Kč
Karty MAESTRO Celk: 0 0.00 Kč	Karty JCB Celk: 0 0.00 Kč
Karty DINERS Celk: 0 0.00 Kč	Karty AMEX Celk: 0 0.00 Kč

**POZNÁMKA:** Vzhled stvrzenky se může lišit podle typu platebního terminálu.

## 4.10 Přijímání plateb prostřednictvím aplikace SoftPOS

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

### Funkce:

- Bezkontaktní platby (NFC)
- Prodej a Reversal, Návrat a Referenční číslo
- Seznam transakcí v aplikaci a export transakčního logu do .pdf nebo .csv
- Kontakt na oddělení podpory
- Elektronická účtenka a její sdílení:
  - SMS
  - E-mail
  - QR kód

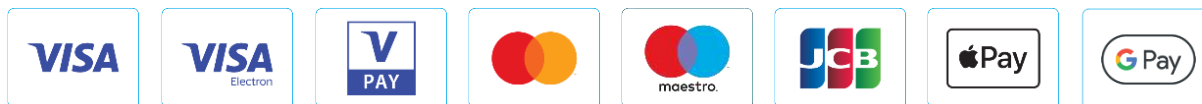
### DŮLEŽITÉ INFORMACE:

- Aplikace podporuje platby pouze kartami Visa a Mastercard.
- Mobilní zařízení musí disponovat operačním systémem Android (verze operačního systému Android s plně podporovanými aktualizacemi, přehled plně podporovaných verzí operačního systému je dostupný na [www.platbakartou.csob.cz](http://www.platbakartou.csob.cz)), internetovým připojením a čtečkou NFC.

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

## 5 AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET V PROSTŘEDÍ E-COMMERCE

Platební brána ČSOB umožňuje obchodníkům přijímat platební karty Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron, V PAY 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.](#)

### 5.1 Základní údaje o platební bráně ČSOB



#### Jaké jsou výhody?

- Jednodušší a pohodlnější proces platby pro zákazníky.
- Snížení počtu nedokončených objednávek a nevyzvednutých zásilek.
- Možnost úpravy designu platební brány dle požadavků obchodníka – **umístění vlastního logo, podbarvení ve firemních barvách.**
- **Platba uloženou kartou** – zákazník nemusí ručně zadávat číslo karty a platnost, zadává pouze CVC a 3D Secure autentizaci.
- **Platba Na klik** (opakovaná platba) – zákazník dává svolení k provádění následných transakcí bez zadávání CVC kódu a bez 3D Secure autentizace.
- **Online platba** – platba převodem z účtu ČSOB.
- **Platba na míru** – „push platba“ prostřednictvím jedinečné URL adresy dané transakce, bez nutnosti vlastnictví e-shopu.
- **Odložená platba (Skip Pay)** – odložená platba až o 14 dní.
- **Apple Pay** – platba mobilní peněženkou.
- **Google pay** – platba mobilní peněženkou.
- Podpora služby **Multicurrency** (možnost přímé akceptace karetních transakcí v cizích měnách).
- Zobrazení v různých jazykových mutacích.
- **Automatické i manuální zasílání transakcí ke zpracování** (tzv. automatický/manuální příznak).
  - Platbu je možné ponechat ve stavu „platba potvrzena“ maximálně po dobu 7 dní, kdy je platba ze strany banky garantována a na kartě plátce jsou prostředky blokovány. **POZOR!** Po uplynutí této doby již není možné transakci zařadit do zúčtování! (Platba je odvolána, prostředky na kartě plátce jsou systémem automaticky odblokovány a banka platbu již negarantuje). Více viz [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob), Životní cyklus transakce.
- Po provedení autorizace karetní transakce posílá banka obchodníkovi avízo, resp. potvrzení, poté je možno považovat nákup za zaplacený.

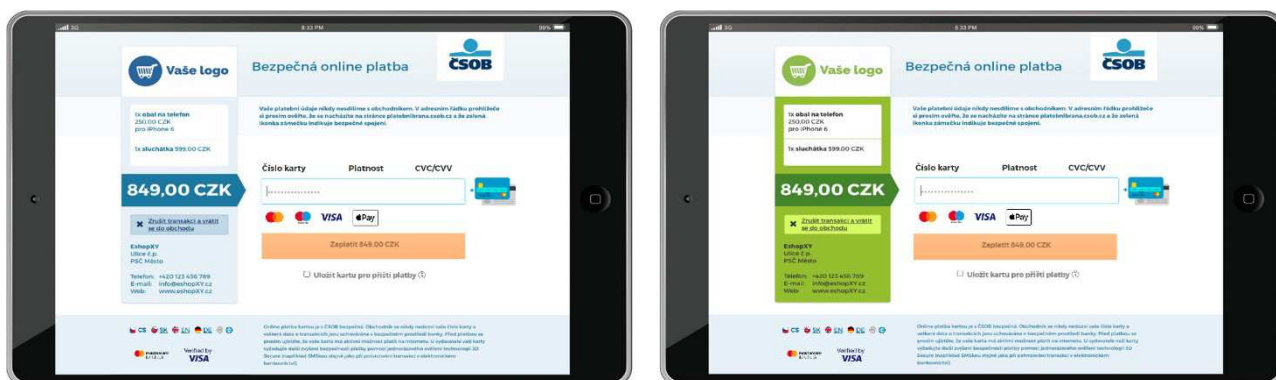
Implementace platební brány je pro obchodníka velmi jednoduchá a rychlá.

Technickou dokumentaci lze nalézt na [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob).

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

Platební brána ČSOB nabízí obchodníkovi možnost:

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



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



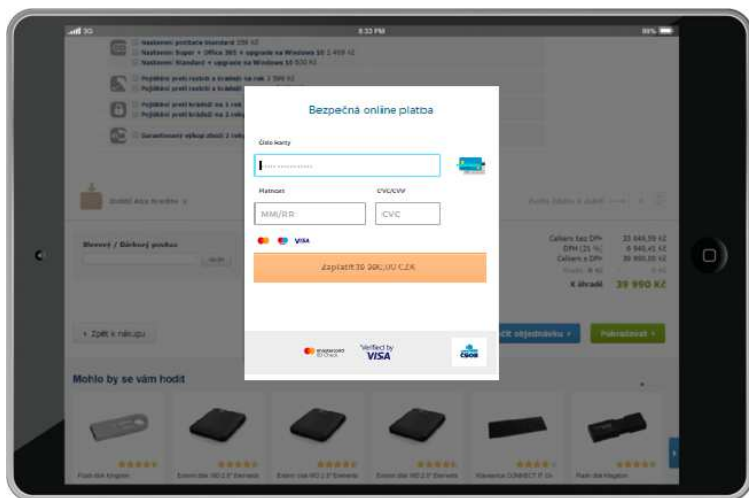
## 5.3 Bezpečnostní standard 3D Secure



ČSOB E-commerce podporuje nejvyšší standard zabezpečení 3D Secure. Obchodník nemá přístup k informacím o platební kartě klienta, veškeré údaje o 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 kartová schémata Visa (Visa Secure, dříve také Verified by Visa), Mastercard (Mastercard ID Check, dříve také Mastercard SecureCode).

## 5.4 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 pravidel zachovány veškeré vlastnosti plné platební brány, zvyšuje se však důvěra zákazníků při vyplňování údajů.



## 5.5 Zákon o platebním styku (PSD2)

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

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

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

## 5.6 Platba Na klik a platba uloženou kartou

### PLATBA NA KLIK (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 zapláceno, či ne).
- Služba není aktivní automaticky, v případě zájmu obchodníka o tuto službu je nutné informovat banku.

### PLATBA ULOŽENOU KARTOU

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

- Funkcionalita určená pro pohodlnou platbu při následných nákupech zákazníka v e-shopu nebo v aplikaci.
- Automatizované provedení platby bez přesměrování držitele karty na platební bránu a bez zadávání platebních údajů (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.

## 5.7 Online platba – Platební tlačítko



Online platba je **platba převodem z účtu ČSOB**. Tato platba je iniciovaná zákazníkem kliknutím na Platební tlačítko, které přesměruje zákazníka z e-shopu / platební brány do ČSOB Internetového bankovníctví nebo 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 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 tato 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).

## 5.8 Platba na míru

Platba na míru je **funkcionalita platební brány, která umožňuje obchodníkovi** předpřipravit údaje pro platbu (prostřednictvím eAPI či webové aplikace POS Merchant) a **s pomocí jedinečné URL adresy** dané transakce, kterou obchodník zašle zákazníkovi např. e-mailem či SMS zprávou, **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, Online platba).

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

## 5.9 Odložená platba



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

### Jak to funguje?

Zákazník si metodu vybírá v košíku na e-shopu mezi ostatními platebními metodami. Po schválení přechází do zákaznické zóny Skip Pay, kde objednávku dokončí. V případě zamítnutí je mu okamžitě nabídnuta jiná platební metoda.

Skip Pay ihned po expedici objednávky provádí úhradu nákupu na váš účet. Zákazník má následně čas 14 dnů od doručení nákupu na provedení úhrady přímo v zákaznické zóně Skip Pay.

### Co získáte spoluprací se Skip Pay a ČSOB?

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

### Cena za využití služby

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

Více informací o akceptaci platebních karet ČSOB naleznete na [www.platbakartou.csob.cz](http://www.platbakartou.csob.cz).

### Technickou dokumentaci najdete na

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

## 6 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?

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

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

Typ transakce	ID Terminálu	ID POS	Datum a čas vzniku	Čas připsání na server	Datum zúčtování	Částka	Cashback	Měna	Číslo karty	Autoriz. kód	Var. symbol	SEQ ID	Vydavatel karty	Způsob načtení karty	Obchod
Uzvěrka	M1TEST0203	TEST0203	31.03.2015 21:01:02	31.03.2015 21:01:02											ČSOB - poplatk
Prodej	M1TEST0203	TEST0203	31.03.2015 14:14:44	31.03.2015 14:14:44	31.03.2015	2.55		EUR	****9780	SPCMN154		0001770040	EC/MC	L	ČSOB - poplatk



## 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 platebního terminálu, popř. služby E-commerce.

#### ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Akceptace cizích měn je povolena pouze u následujících typů karet: Visa, Visa Electron, V PAY, Mastercard a Maestro.
- Na účtence z platebního terminálu je částka uvedena v měně transakce dle požadavku držitele platební karty.
- Uzávěrka z platebního terminálu rozděluje transakce podle měny.
- Na výpise o transakcích je zobrazena částka v měně transakce, která byla držiteli platební karty stržena.
- Cizoměnové transakce (EUR, USD, GBP, PLN, HUF, NOK, SEK, RON) lze poukazovat pouze na účet vedený v dané měně transakce (tj. platbu v EUR lze směřovat pouze ve prospěch bankovního účtu vedeného v EUR, platbu v USD ve prospěch bankovního účtu v USD atd.).
- Karetní transakce v Kč není možné zúčtovat na devizový účet.
- Pokud je měna transakce shodná s měnou účtu, nedochází ke konverzím.

#### DŮLEŽITÉ INFORMACE

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

### 7.2 Elektronická archivace účtenek

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

#### ZÁKLADNÍ INFORMACE

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

#### Jaké jsou výhody pro obchodníka?

- Omezení fyzické archivace účtenek.
- Úspory spotřebního materiálu (kotoučků) do terminálu.
- Omezení manipulace s účtenkami.

#### DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Uvedená služba splňuje podmínky standardu PCI DSS (norma pro fyzickou a informační bezpečnost v odvětví platebních karet, viz [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.

### 7.3 Přenos identifikačního symbolu platby

**Přenos „identifikačního symbolu“ je možnost přenosu číselného kódu (10místný 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 přenášán automaticky z pokladního systému. Nejedná se však o standardní nastavení, musí být definováno v předstihu a konzultováno s dodavatelem pokladního systému. Symbol je poté uveden ve výpise o karetních transakcích (v polích určených pro číslo karty).**

### 7.4 Multiplikace (Virtualizace) – Poukazování úhrad na více bankovních účtů

**Multiplikace (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 připsovány 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 funkcionální může být rovněž využita v případě, kdy na jednom obchodním místě působí více firem. Prostřednictvím jednoho platebního terminálu je možné zúčtovat karetní transakce každé společnosti zvlášť.

## 7.5 DCC – Dynamická směna měn

Dynamická směna měn (DCC – Dynamic Currency Conversion) je služba, která umožňuje držitelům platebních karet vydaných mimo území ČR zvolit si na platebním terminálu měnu platby za zboží nebo služby obchodníka na území ČR, a to buď 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 kartových schémat **Visa a Mastercard**. Platební terminály jsou schopny 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 držitel 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 transakci,
- 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. v autopůjčovnách). 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 recepcie, aby platební transakci dokončil dle aktuální preference.

## 8 OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ

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

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

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

#### TRANSAKCE NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

V den přijetí objednávky provede obchodník transakci na platebním terminálu.

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

#### FORMULÁŘ ZMOCNĚNÍ OBCHODNÍKA

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.

**Žádné 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 doručky prokazující, že zboží bylo převzato adresátem (dle dispozic držitele platební karty).

**UPOZORNĚNÍ:** Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn. že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty 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 kartových schémat naučtovat si jako odškodné pouze **částku dle podmínek odsouhlasených při rezervaci** (viz [podkapitola 9.2](#), [podkapitola 10.2](#)).

Podmínky:

- Obchodník musí informovat držitele karty o zatížení písemně, např. e-mailem.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.
- Obchodník musí mít právo na doúčtování zapsáno ve svých podmínkách pro poskytování služeb.
- Obchodník s pomocí funkce Prodej provede transakci na platebním terminálu a do místa určeného pro podpis vepíše čitelně 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

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

### 8.4 Kombinované platby

Obchodník nesmí vystavit několik stvrzenek pro jednu transakci (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 HOTOVOSTI (CASH ADVANCE – SMĚNÁRNÝ) A AKCEPTACI KARET (CASINA) DODRŽENY

- Transakci je možné uskutečnit pouze po předložení průkazu totožnosti (viz [podkapitola 3.5](#), Kontrola totožnosti).

#### PŘED USKUTEČNĚNÍM TRANSAKCE JE NUTNÉ VĚNOVAT ZVÝŠENOU POZORNOST NÁSLEDUJÍCÍM KROKŮM

Přední strana karty:

- kontrola vytištěného jména (loga) vydavatele karty,
- kontrola ochranného loga společnosti či schématu (viz [podkapitola 3.6.2](#); [podkapitola 3.6.3](#); [podkapitola 3.6.4](#); [podkapitola 3.6.5](#)),
- kontrola trojrozměrného hologramu 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 čísla karty,
- kontrola pod UV světlem:
  - u Visa velké písmeno „V“ v místě loga společnosti,
  - u embosovaných karet Mastercard v dolní části karty velká písmena M a C,
  - u JCB – v levém dolním nebo horním rohu malé logo JCB.

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, JCB) – buď celé číslo karty + 3místný číselný kód CVC/CVV, nebo poslední čtyřčíslí čísla karty + CVC/CVV (3místný 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 šestičíslí BIN – prvních šest čísel karty,
- 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 K ÚHRADĚ, POKUD

- chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (v případě, že je tento vyžadován),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena, platební karta nesmí být označena nápisy SPECIMEN, VOID, VZOR,
- pokud se zobrazené číslo na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na stvrzence neshoduje s číslem uvedeným na přední straně karty (v takovém případě zadržte kartu – viz [podkapitola 4.5](#)),
- BIN na kartě nesouhlasí s prvním šestičíslím 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/Prihlasovací\\_udaje\\_uzivatele\\_Visa.pdf](http://pcistandard.cz/admin/uploads/Prihlasovací_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 držiteli platební karty řádně poskytnuty a byly jím odsouhlaseny v okamžiku provedení transakce. Jsou-li obchodní podmínky obchodníka v rozporu s pravidly kartových schémat, je odpovědnost za zaúčtovanou transakci na straně obchodníka. Pokud jsou obchodníkovy obchodní podmínky v rozporu s pravidly kartových schémat, pak v případě reklamace transakce držitelem karty nelze tuto transakci obhájit ve prospěch obchodníka.

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

Korektní seznámení s obchodními a storno podmínkami musí dle pravidel kartových schémat splňovat tyto podmínky:

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

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

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

- Při akceptaci karet v hotelu máte možnost využít službu předautorizace (viz [podkapitola 4.4](#)).
- Všechny doklady poskytnuté zahraničnímu držiteli karty musí být 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 (reklamace).

## 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.

### 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 naučtuje 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, zařídit alternativní ubytování a současně obchodník nemůže provést transakci typu No Show.

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

Poskytněte držiteli karty následující informace:

- cenu za pokoj a celkovou cenu za poskytnuté ubytování vč. DPH (**vždy v Kč, 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 Kč, 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),
- 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.

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

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

### Pravidla pro zrušení rezervace

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

Garantovaná rezervace:

- Garantované pokoje jsou rezervovány do následujícího dne po dni plánovaného příjezdu.
- Lhůta pro bezplatné zrušení garantované rezervace je 18.00 hod. (místního času) v den plánovaného příjezdu, pokud byla rezervace vytvořena méně než 72 hodin před příjezdem hosta.
- U garantované rezervace obchodník nesmí požadovat poplatek za zrušení při dodržení lhůty na zrušení rezervace více než 72 hodin před příjezdem hosta. Při stanovení delší lhůty než 72 hodin před příjezdem se reklamace držitele karty považuje za oprávněnou.
- Pokud není garantovaná rezervace využita nebo zrušena včas, držitel karty se naúčtuje cena za první noc vč. DPH, tzn. No Show ([podkapitola 8.2](#)).
- Obchodník musí poskytnout držiteli karty kód zrušené rezervace.

Zrušení rezervace v případě vlastních storno podmínek:

- Pokud obchodník uplatňuje vlastní storno podmínky, a tedy se nejedná o garantovanou rezervaci, je nutné se jimi řídit tak, jak byly odsouhlaseny držitelem karty. V případě zrušení rezervace je nutné se řídit odsouhlasenými podmínkami.
- Obchodník musí poskytnout 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 částku dle řádně odsouhlasených storno podmínek vč. DPH (v případě garantované rezervace se jedná o cenu ubytování na první noc). Obchodník s využitím funkce Prodej provede transakci na platebním terminálu a do místa pro podpis držitele karty na 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 uvedeno 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 provedení transakce písemně, např. e-mailem.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník může provést transakci No Show nejdříve následující den poté, co měl držitel karty nastoupit na check-in.
- Obchodník si může inkasovat částku odpovídající jedné (první) noci za nedostavení se nebo při nezrušení garantované rezervace včas dle svých obchodních podmínek.
- Proveďte-li klient garantovanou rezervaci 72 hodin před datem check-in, musí mu být umožněno zrušit rezervaci bez transakce No Show až do 18. hodiny (místního času) dne, kdy provedl check-in.
- V případě, že se nejedná o garantovanou rezervaci, může si obchodník inkasovat částku ve výši stanovené řádně odsouhlasenými storno podmínkami.
- Obchodník s pomocí funkce Prodej provede transakci na platebním terminálu, do místa určeného pro podpis vepíše No Show (resp. N. S.) a stvrzenku odešle držiteli karty na adresu uvedenou v rezervaci.

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

**UPOZORNĚNÍ:** Inkaso částky by měl obchodník učinit nejlépe za fyzické přítomnosti platební karty a fyzické přítomnosti držitele karty. Transakce musí být držitelem karty řádně stvržena (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 vznesl proti transakci reklamaci).

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

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

### 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 držiteli 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).

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

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

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

## 9.3 Půjčovny

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

- Při akceptaci karet v půjčovně je možné využít službu předautorizace (viz [podkapitola 4.4](#)).
- Všechny doklady poskytnuté 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 (reklamace).

### REZERVACE

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

Poskytněte držiteli karty následující informace:

- cenu za pronájem dané věci vč. DPH (**vždy v Kč, pokud terminál nedisponuje službou Multicurrency**, viz [podkapitola 7.1](#)),
- přesný název a adresu místa, z něhož bude daná věc převzata,
- rezervační kód (upozorníte 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 platební karty, 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 kterou byla provedena 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 totožnosti atd.).
- Držitel karty musí podepsat smlouvu o pronájmu dané věci (podmínky musí být podepsány samostatně).
- Na základě smluvního vztahu proveďte předautorizaci (viz [podkapitola 4.4](#)).
- Vyžádejte si od držitele karty souhlas s vyúčtováním pozdržených nebo upravených poplatků.

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

**UPOZORNĚNÍ:** Škody/Ztráty – 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.

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



## 10 REKLAMACE TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

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

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

Reklamace transakcí realizovaných prostřednictvím platebního terminálu nebo e-commerce (platební brány) ČSOB jsou vyřizovány útvarem **Reklamace karetních transakcí ČSOB, e-mail** [acqreklamace@csob.cz](mailto:acqreklamace@csob.cz).

Pokud držitel platební karty reklamuje transakci uskutečněnou na platebním terminálu nebo e-commerce ČSOB přímo u obchodníka, **může obchodník provést Návrat/Storno v aplikaci POS Merchant nebo na platebním terminálu**.

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

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

**POZNÁMKA:** V případě doplňujících dotazů kontaktujte **HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2), kde vám budou po přepojení na útvar **Reklamace karetních transakcí ČSOB** odpovězeny dotazy dle konkrétní reklamace. Útvar můžete kontaktovat i přímo e-mailem na [acqreklamace@csob.cz](mailto:acqreklamace@csob.cz).

### 10.1 Obecné informace ohledně reklamací karetních transakcí

#### ZÁKLADNÍ DEFINICE REKLAMACE KARETNÍ TRANSAKCE (CHARGEBACK)

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

#### POPIS PROCESU REKLAMACE KARETNÍ TRANSAKCE (CHARGEBACK)

Reklamační řízení v rámci systému kartového schématu je vždy iniciováno ze strany vydavatele platební karty vůči acquirerovi obchodníka, který reklamovanou karetní transakci přijal. Po přijetí reklamace (chargeback) má acquirer určitou časovou lhůtu na její prověření s obchodníkem a na odpověď opět v rámci systému kartového schématu. Tato lhůta se liší dle konkrétních kartových schémat. Pokud je reklamace shledána oprávněnou nebo ji není možné obhájit, je akceptována v rámci systému kartového schématu a vydavatel platební karty vrátí reklamovanou částku držiteli platební karty (pokud tak neučinil přednostně).

Pokud je reklamace neoprávněná, je obchodník povinen doložit veškeré požadované podklady ve stanovené lhůtě (viz kapitola 10.2), na základě kterých acquirer (ČSOB) reklamaci zamítne. Vydavatel platební karty má poté možnost v reklamaci pokračovat, pokud by dané podklady dostatečně neprokazovaly neoprávněnost reklamace nebo na ní držitel i přes tyto podklady trval. Další fáze reklamačního řízení jsou však již velmi specifické, a tedy v případě, že k nim dojde, útvar **Reklamace karetních transakcí ČSOB** kontaktuje obchodníka a objasní mu další postup.

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

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

#### ČASOVÉ LIMITY PRO REKLAMACE KARETNÍCH TRANSAKČÍ

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

### 10.2 Dokumentace potřebná k zamítnutí reklamací karetních transakcí

Níže jsou uvedeny požadavky na dokumentaci, kterou je potřeba dodat v případě neoprávněné reklamace. Uvedené informace jsou obecného charakteru, je nutné brát v potaz, že každá reklamace je specifická, a tedy může být požadována dokumentace jiná nebo nad rámec uvedeného. Rozsah požadované dokumentace obchodníkovi vždy sdělí útvar **Reklamace karetních transakcí ČSOB**.

**Vždy je však doporučeno dodat veškerou dokumentaci, kterou obchodník k dané transakci disponuje.**

U reklamací karetních transakcí na platebním terminálu (POS):

- Účtenka z terminálu.
- Rozpis zboží/služby.

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

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

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

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

## 10.3 Typy reklamací karetních transakcí (chargeback)

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

### ZNEUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY – PLATEBNÍ TERMINÁL (POS)

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

### ZNEUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY – E-COMMERCE (INTERNET)

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

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

### DUPLICITA

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

### PLACENO JINÝM ZPŮSOBEM (např. hotově, převodem)

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

### CHYBNÁ ČÁSTKA ČI MĚNA

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

### NEDODANÉ ZBOŽÍ

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

### NEPOSKYTNUTÁ SLUŽBA

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

## ZBOŽÍ ČI SLUŽBA NEODPOVÍDAJÍ POPISU

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

## ZRUŠENÁ OBJEDNÁVKA ZBOŽÍ ČI SLUŽBY

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

## NEPOSKYTNUTÝ NÁVRAT

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

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

## 10.4 Prevence reklamací karetních transakcí

### KOREKTNÍ NASTAVENÍ NÁZVU OBCHODNÍHO MÍSTA

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

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

### KOREKTNÍ SEZNÁMENÍ DRŽITELE S OBCHODNÍMI A STORNO PODMÍNKAMI

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

Korektní seznámení s obchodními a storno podmínkami musí dle pravidel kartových schémat splňovat tyto podmínky:

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

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

### KOREKTNÍ SEZNÁMENÍ DRŽITELE S DODACÍMI PODMÍNKAMI

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

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

## 10.5 Reklamacce karetních transakcí – ostatní informace

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

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

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

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

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

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

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

### DOUČTOVÁNÍ VE PROSPĚCH OBCHODNÍKA

V případě doučtování ve prospěch obchodníka musí obchodník zaslat žádost o doučtování písemnou formou (e-mailem nebo poštou) na útvar **Akceptace karet ČSOB** (viz [kapitola 2](#)) nejpozději do 7 dní od provedení transakce. Obchodník je povinen k žádosti o doučtování připojit stvrzenku z platebního terminálu a paragon/fakturu. 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](#)).

# 11 ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

## 11.1 Zúčtování karetních transakcí

ČSOB standardně připisuje částky z karetních transakcí za den (business date), terminál a v rozdělení na kartové schéma (Mastercard, Visa, JCB). Po dohodě s ČSOB je možné na žádost obchodníka nastavit zúčtování za den/provozovnu/kartové schéma anebo za den / číslo účtu obchodníka / kartové schéma. Na účet obchodníka jsou připisovány čisté částky, tedy částky po odečtení příslušného smluvního poplatku (provize).

### IDENTIFIKACE PLATEB PROVEDENÝCH PLATEBNÍMI KARTAMI NA VÝPISU Z BANKOVNÍHO ÚČTU

Kartové schéma	Variabilní symbol	Specifický symbol	Konstantní symbol
Visa	042 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
MasterCard	222 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
JCB	082 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
Platební tlačítko	033 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
Klikni a daruj	035 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
Inkaso	036 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
Odložená platba	037 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMDD – datum transakce	1178 nebo 1176

### DŮLEŽITÉ INFORMACE

Poruší-li obchodník podmínky, za kterých s ním byla uzavřena smlouva, např. předloží-li nesprávně vyplněné nebo neúplné doklady, nebo uskuteční 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 výpisu	<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 <a href="#">podkapitola 7.2</a>).</li></ul>
Otevření souboru	Výpisy ve formátu PDF lze snadno zobrazit pomocí bezplatného softwaru Acrobat Reader DC.

### XML formát – vhodný pro další zpracování

Charakteristika	Tento formát výpisu je vhodný jak pro obchodníky, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize, tak pro obchodníky, kteří mají zúčtování provize v rozdělení na jednotlivé položky. XML výpis je možné exportovat do 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 výpisu	<ul style="list-style-type: none"><li>Denní – výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Týdenní – výpis se generuje v pondělí následujícího týdne.</li> <li>• Měsíční – výpis se generuje první den následujícího měsíce.</li> </ul>
<b>Doručování výpisu</b>	<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 <a href="#">podkapitola 7.2</a>).</li> </ul>
<b>Otevření souboru</b>	Výpisy ve formátu XML lze snadno zobrazit pomocí softwaru Excel.

#### TXT formát – vhodný pro další zpracování

<b>Charakteristika</b>	<p>Tento formát výpisu lze poskytnout pouze obchodníkům, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize (tj. bez rozdělení na jednotlivé položky).</p> <p>Jedná se o běžný soubor s pevnou strukturou, který lze poměrně snadno konvertovat do formátu vhodného pro export dat do účetních a informačních systémů obchodníka. Tím je následně umožněno automatické párování transakcí mezi pokladním systémem, elektronickým výpisem karetních transakcí a elektronickým výpisem z bankovního účtu.</p>
<b>Volitelná frekvence výpisu</b>	<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>
<b>Doručování výpisu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronicky e-mailem.</li> <li>• Prostřednictvím služby elektronického bankovníctví ČSOB MultiCash 24.</li> </ul> <p>(V aplikaci POS Merchant archivovány nejsou a nelze je prostřednictvím této aplikace stáhnout.)</p>
<b>Otevření souboru</b>	Výpisy ve formátu TXT lze snadno zobrazit pomocí textového editoru Notepad (Poznámkový blok).

## 12 ČASTÉ DOTAZY (FAQ'S)

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

V případě jakékoli pochybnosti o pravosti karty nebo jejím předkladateli volejte **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 držiteli kreditní či debetní karty, která byla vydána fyzické osobě na území EU, poplatek za platbu platební kartou. V ostatních případech je obchodník oprávněn poplatek požadovat, ale pouze v maximální výši 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](#)).