

POKYNY  
PRO OBCHODNÍKY  
PŘIJÍMAJÍCÍ PLATBY  
PROSTŘEDNICTVÍM  
PLATEBNÍCH KARET

UniCredit Bank  
Czech Republic and Slovakia, a.s.

VAŠE IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO OBCHODNÍKA

TELEFONNÍ ČÍSLO HELPDESK

# OBSAH

- 1. Popis a typy**
  - 1.1 Používané pojmy
  - 1.2 Jak přijímat platební karty
  - 1.3 Jak předcházet pokusům o podvod při platbě kartou
  - 1.4 Popis platební karty Mastercard
  - 1.5 Popis platební karty Maestro
  - 1.6 Popis platební karty Visa
  - 1.7 Popis platební karty Visa Electron
  - 1.8 Popis platební karty Diners Club International
- 2. Elektronický platební terminál**
  - 2.1 Platba kartou prostřednictvím elektronického terminálu
  - 2.2 Postup při použití elektronického terminálu
  - 2.3 EMV – akceptace čipové karty
  - 2.4 Akceptace bezkontaktních karet
  - 2.5 Platba kartou prostřednictvím mPOS
  - 2.6 Akceptace Alipay
- 3. Ostatní**
  - 3.1 Směnárna, kasína
  - 3.2 Předautorizace
  - 3.3 MO/TO (Mail Order / Telephone Order)
  - 3.4 Další typy transakcí
  - 3.5 Zadržování platební karty
  - 3.6 Reklamace
- 4. Zúčtování transakcí**
  - 4.1 Proúčtování platebních transakcí bankou
- 5. PCIDSS**
- 6. Telefonická spojení a adresář**
- 7. Spotřební materiál**
- 8. Přílohy**

Tyto pokyny obsahují příslušná pravidla vypracovaná kartovými asociacemi, a představují tak obchodní podmínky vypracované odbornými organizacemi ve smyslu § 1751 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Tyto pokyny (dále jen „pokyny“) jsou účinné od 1. 10. 2022 a jsou určeny pro podnikatele, se kterými UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., (dále jen „UniCredit Bank“) uzavřela smlouvu o přijímání platebních karet (dále jen „obchodník“).

# 1. POPIS A TYPY

## 1.1 POUŽÍVANÉ POJMY

### Autorizace

Proces, během kterého je ověřena platnost platební karty a krytí platby touto platební kartou.

### Autorizační centrum

Místo, kde se provádí autorizace platby, tj. ověření platnosti platební karty a ověření krytí platby touto platební kartou.

### Autorizační kód

Dvou- až šestimístná sekvence číslic nebo číslic a písmen, která je potvrzením souhlasu s provedením transakce.

### Banka

Zpracovává obchodníkovy transakce provedené platebními kartami Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron, Diners Club a aplikací Alipay.

### Bankovní den

Bankovním dnem se rozumí den, kdy jsou pro veřejnost otevřeny banky v České republice.

### Cash Advance

Výplata hotovosti po předložení platební karty.

### CVC2 (CVV2)

Kontrolní kód, tj. poslední tři číslice vytištěné na zadní straně platební karty (Card Verification Code / Value).

### Doklad totožnosti

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

### Držitel platební karty

Fyzická osoba, která splňuje podmínky pro vydání a používání platební karty a jejíž jméno a příjmení mohou být vyznačeny v dolní polovině přední strany platební karty.

### EFT/POS terminál

Zařízení určené pro elektronické zpracovávání transakcí prostřednictvím platebních karet.

### Kartové asociace

Společnosti Visa International, Mastercard Worldwide, Diners Club International a Alipay.com Co.

### Mail/Telephone Order (MO/TO)

Platby platební kartou, kdy jsou identifikační údaje sděleny držitelem platební karty písemně nebo telefonicky s následným písemným potvrzením, aniž by měl obchodník možnost platební kartu vidět.

### Majitel karty

Banka, která kartu vydala držiteli k používání (vydavatel).

### mPOS

Přenosné elektronické zařízení, které umožňuje přijímat platební karty a k autorizačnímu centru je připojeno prostřednictvím chytrého telefonu nebo tabletu.

### Obchodní místo

Místo, na kterém jsou obchodníkem přijímány bezhotovostní platby za zboží a služby.

### Obchodník / smluvní partner

Právnícká osoba nebo fyzická osoba – podnikatel, která uzavřela s UniCredit Bank smlouvu o přijímání platebních karet.

### PCIDSS

(Payment Card Industry Data Security Standard) Mezinárodní pravidla definující podmínky nakládání s údaji držitelů platebních karet, které jsou obsaženy na platebních kartách.

### Platební karta

Plastová karta o rozměrech cca 85 mm × 54 mm, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lícové i rubové strany specifikaci příslušné kartové asociace. Platební karta umožňuje svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby a výběr hotovosti. Platební karta zůstává majetkem vydavatele a držitel platební karty je vydána k používání. Platební karta je nepřenositelná.

### Platnost platební karty

Doba, v jejímž průběhu je držitel platební karty oprávněn platební kartu používat k úhradám zboží a služeb nebo k výběru hotovosti. Doba platnosti je vyznačena v dolní polovině přední strany platební karty.

### Směnárna

Místo, které poskytuje výplatu hotovosti po předložení karty Mastercard, Visa nebo Diners Club.

### Transakce

Platba za zboží a služby prostřednictvím platební karty.

### Účtenka

Doklad o platbě platební kartou potvrzující převzetí zboží nebo využití služeb.

### Vizuální kontrola

Kontrola přítomnosti a správnosti všech ochranných prvků karty, viz 1.2–1.8. Jejím účelem je zabránit použití padělané karty.

### **Vydavatel platební karty**

Banka nebo jiná finanční instituce, která je oprávněna vydávat platební karty Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro a Diners Club. Vydavatel je současně oprávněn karty blokovat.

### **Zakázaná karta**

Karta, která je při autorizaci platby označena na displeji terminálu textem „ZADRŽTE KARTU“. Zakázanou kartou se současně rozumí i ta platební karta, která svými bezpečnostními znaky neodpovídá požadavkům asociací (viz vyobrazení karet). Zakázaná karta nesmí být použita k úhradě zboží, služeb ani výplatě hotovosti. Musí být zadržena, znehodnocena a odevzdána bance.

## 1.2 JAK PŘIJÍMAT PLATEBNÍ KARTY

### **PLATEBNÍ KARTA JE PRO PROVEDENÍ TRANSAKCE NEPLATNÁ A OBCHODNÍK JI NESMÍ PŘIJMOUT K ÚHRADĚ, POKUD:**

- se podpis neshoduje s podpisem na účtence (po korektním zadání PIN nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty; akceptace karet prostřednictvím EMV čipu je popsána v kapitole 2.3)
- uplynula doba platnosti na ní uvedená
- je prokazatelně předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a podepsána na zadní straně
- je podpisový panel poškozen (gumováním, přepisováním apod.)
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena
- chybí CVV2, CVC2 – trojmístné číslo na zadní straně platební karty
- BIN na kartě nesouhlasí s prvním čtyřčíslím čísla karty, pokud je na kartě uveden
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu EFT/POS nebo vytištěné na účtence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu!!!

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 jakékoliv pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s autorizačním centrem a uveďte „kód 10“.



## 1.3 JAK PŘEDCHÁZET POKUSŮM O PODVOD PŘI PLATBĚ KARTOU V ELEKTRONICKÉM TERMINÁLU

**Chování některých zákazníků může napovědět, že se při platbě kartou pokoušejí o podvod. Mějte však na mysli, že podezřelé chování nemusí nutně znamenat nezákonnou činnost – vy znáte své zákazníky, nechte se proto vést svými instinkty.**

### **Věnujte pozornost zákazníkům, kteří:**

- nakupují ve větším množství zboží, které je snadno zpeněžitelné (např. předplacené karty, dobíjecí kódy atp.)
- provádějí větší počet po sobě jdoucích bezkontaktních transakcí do částky 500 Kč – bezkontaktní čip obvykle nepožaduje zadání PIN kódu nebo podpisu pro potvrzení transakce, mohlo by se jednat o odcizenou kartu
- se po úspěšném nákupu vrátí do prodejny, aby nakoupili znovu (a víc)

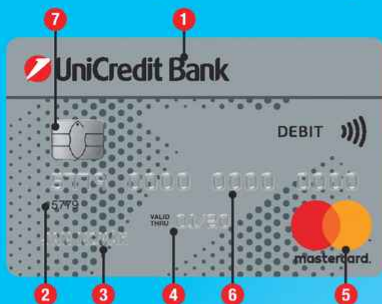
### **Setkáte-li se s chováním, které vzbudí vaše podezření:**

- vyžádejte si doklad totožnosti (viz definice pojmů) a ověřte, zda údaje v něm uvedené souhlasí s údaji na kartě, číslo dokladu totožností запиšte na účtenku
- řiďte se postupy vaší společnosti a upozorněte svého nadřízeného
- zavolejte autorizační servis a operátorovi nahlase heslo „autorizuji s kódem 10“, dál se řiďte pokyny operátora

**NIKDY NERISIKUJTE SVOU VLASTNÍ BEZPEČNOST.**

## 1.4 POPIS PŁATEBNÍ KARTY MASTERCARD

Přední strana karty Mastercard obsahuje:



### 1 Název a logo vydavatele

### 2 BIN

První čtyři číslice BIN mohou být vytištěny nad nebo pod číslem karty. Pokud je na kartě uveden, musí být shodný s prvním čtyřčíslným vlastního čísla karty.

### 3 Jméno držitele karty

### 4 Doba platnosti karty

### 5 Logo Mastercard

Je tvořeno dvěma propojenými kruhy v červené a žluté barvě, pod kterými je umístěn název Mastercard.

### Ochranný UV symbol

Písmena „m“ a „c“ viditelná pouze pod ultrafialovým světlem. Jedná se o volitelný prvek.

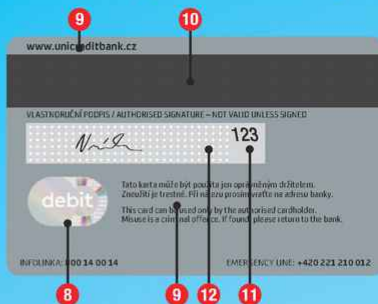
### 6 Číslo karty

16místné číslo. Začíná číslicí 5 a je vždy rozděleno do 4 skupin po čtyřech číslicích.

### 7 Čip, popřípadě bezkontaktní čip

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

Zadní strana karty Mastercard obsahuje:



### 8 Hologram

Propojené kruhy s nápisem Mastercard na okraji pravého kruhu. Může být i na přední straně karty.

### 9 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

### 10 Magnetický proužek

### 11 Třímístný kontrolní kód (CVC2)

Je posunutý mimo podpisový proužek.

### 12 Podpisový panel

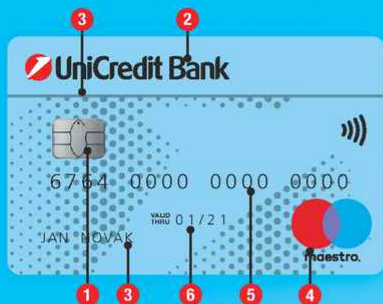
Podpisový panel není povinným prvkem. Pokud je na kartě přítomný, potom podpis držitele karty slouží jako podpisový vzor. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

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



## 1.5 POPIS PĚATEBNÍ KARTY MAESTRO

Přední strana karty Maestro obsahuje:



**1** Čip, popřípadě bezkontaktní čip

**2** Název a logo vydavatele

**3** Jméno držitele karty

**4** Logo Maestro

Je tvořeno dvěma propojenými kruhy v modré a červené barvě, pod kterými je umístěn název Maestro. Logo propojených kruhů může být i na zadní straně karty v šedých barvách.

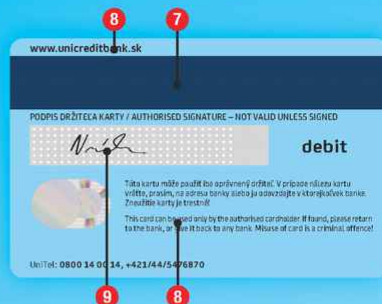
**5** Číslo karty

Vytištěné, výjimečně plasticky vyražené číslo (až 19místné) na přední straně karty. Vyznačené číslo může být pouze částí skutečného čísla karty nebo nemusí být uvedeno vůbec.

Pozn.: První čtyři číslice BIN mohou být vytištěny nad nebo pod číslem karty. Pokud je BIN na kartě uveden, musí se shodovat s prvním čtyřčíslicím vlastního čísla karty.

**6** Doba platnosti karty

Zadní strana platební karty Maestro obsahuje:



**7** Magnetický proužek

**8** Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

**9** Podpisový panel

Podpisový panel není povinným prvkem. Pokud je na kartě přítomný, potom podpis držitele karty slouží jako podpisový vzor. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být napsán „VOID“. U horního okraje proužku může být vytištěno trojčíslí, tzv. CVC2.

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

## 1.6 POPIS PLATEBNÍ KARTY VISA

Přední strana karty Visa obsahuje:



**1 Čip, popřípadě bezkontaktní čip**

**2 Název a logo vydavatele**

**3 BIN**

První čtyři číslice BIN mohou být vytištěny nad nebo pod číslem karty. Pokud jsou vytištěny, musejí být shodné s prvním čtyřčíslným vlastního čísla karty.

**4 Jméno držitele karty**

**5 Doba platnosti karty**

**6 Číslo karty**

16místné číslo. Začíná číslicí 4 a je vždy rozděleno do 4 skupin po čtyřech číslicích.

**7 Logo Visa**

Logo je tvořeno modrým nápisem Visa v bílém poli.

**Ochranný UV symbol**

Velké písmeno „V“ v místě loga společnosti. Je viditelné pouze pod UV lampou.

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

Zadní strana platební karty Visa:



**8 Hologram**

Letící holubice. Při nastavení pod určitým úhlem je zřetelný barevný trojrozměrný obraz holubice mávající křídly. Znak může být umístěn na přední straně karty.

**9 Magnetický proužek**

**10 Třímístný kontrolní kód (CVV2)**  
Je posunutý mimo podpisový proužek.

**11 Podpisový panel**

Na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. Nepodepsaná karta je neplatná. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

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

## 1.7 POPIS PĚTEBNÍ KARTY VISA ELECTRON

Přední strana karty Visa Electron obsahuje:



**1 Čip, popřípadě bezkontaktní čip**

**2 Název a logo vydavatele**

**3 BIN**

První čtyři číslice BIN mohou být vytištěny nad nebo pod číslem karty. Pokud jsou vytištěny, musejí být shodné s prvním čtyřčíslím vlastního čísla karty.

**4 Jméno držitele karty**

**5 Doba platnosti karty**

**6 Logo Visa Electron**

Je tvořeno nápisem Visa Electron, případně Electron.

**7 Číslo karty**

Vytištěné číslo na přední straně karty. Na kartě nemusí být vytištěno celé, ale pouze jeho část, a to první a poslední čtyřčíslí.

**Ochranný UV symbol**

Velké písmeno „V“ v místě loga společnosti. Je viditelné pouze pod UV lampou.

Karta může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografii držitele, speciální znaky.

Zadní strana platební karty Visa Electron obsahuje:



**8 Hologram**

Letící holubice. Při nastavení pod určitým úhlem je zřetelný barevný trojrozměrný obraz holubice mávající křídly. Znak může být umístěn na přední straně karty. Je volitelným prvkem na kartě Visa Electron.

**9 Magnetický proužek**

**10 Třímístný kontrolní kód (CVV2)**

Je posunutý mimo podpisový proužek.

**11 Podpisový panel**

Na podpisovém panelu musí být vlastnoručně podepsán držitel karty, který slouží jako podpisový vzor. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

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

## 1.8 POPIS PĚTEBNÍ KARTY DINERS CLUB INTERNATIONAL

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

### Přední strana karty Diners Club International obsahuje:



#### 1 Ochranná známka Diners Club International

Ochranná známka Diners Club International je umístěna v levém horním rohu a vytištěna v modré barvě. Slova „Diners Club International“ jsou vytištěna barvou černou. Ochranná známka může být zobrazena jak ve formě nového, tak i starého loga DCI.

#### 2 „MEMBER SINCE“, „VALID“ a „THRU“

Member since (Členství od), Valid (Platnost od) a Thru (Platnost do). Karty, které jsou předloženy před prvním dnem měsíce uvedeného jako „Platnost od“ a po posledním dni měsíce uvedeného jako „Platnost do“, není možno přijmout.

#### 3 Podtisk karty

Podtisk karty je stříbrný nebo v odstínech šedé.

#### 4 Poledníkové čáry a mapa

Poledníkové čáry jsou tištěny v odstínech šedé barvy na stříbrném nebo šedém podkladu. Dle typu karty mohou být na kartě vyobrazeny poledníkové čáry samostatně nebo v kombinaci s mapou, případně jiným elementem (např. vlnící se linie, golfový míček...).

#### 5 Prolisované číslo karty

Číslo karty obsahuje 14 znaků a začíná číslicemi „30“, „36“ nebo „38“.

#### 6 Potisk citlivý na ultrafialové světlo

Přední strana všech karet musí obsahovat bezpečnostní ultrafialový znak. Tento neviditelný znak je zvětšená ochranná známka Diners Club International vytištěná z bezpečnostních důvodů uprostřed karty.

### Zadní strana platební karty Diners Club International obsahuje:



#### 7 Holografický magnetický proužek

Karty Diners Club International používají holografický magnetický proužek nesoucí ochrannou známku a název Diners Club International.

#### 8 Podpisový proužek

Umístění podpisového proužku závisí na šířce použitého magnetického proužku.

#### 9 Akceptační známka sítě Discover

Pro mezinárodně platné karty je použití akceptační známky sítě Discover povinné.

#### 10 Znamka Pulse

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

#### 11 Text „Valid Worldwide“

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

#### 12 Tištěné poslední čtyřčíslí čísla karty

Tištěné poslední čtyřčíslí čísla karty se musí shodovat s prolisovaným číslem na přední straně karty Diners Club.

#### 13 CVV2 tištěné s vrytím

Tyto údaje jsou tištěny v pravém dolním rohu podpisového proužku. Může být zvolena jedna z následujících možností:

- tisk celého čísla karty následovaného kódem CVV2
- tisk posledních čtyř číslic čísla karty následovaných kódem CVV2
- tisk pouze kódu CVV2

#### 14 Text „AUTHORISED SIGNATURE – NOT TRANSFERABLE“

Text „Vlastnoruční podpis – nepřenositelný“ je umístěn pod podpisovým proužkem.

#### 15 Volitelný text

## 2. ELEKTRONICKÝ PLATEBNÍ TERMINÁL

### 2.1 PLATBA KARTOU PROSTŘEDNICTVÍM ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU

V prodejnách lze akceptovat platební karty Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron a Diners Club.



Obchodník je povinen držitelé platné karty prodat zboží nebo poskytnout služby za stejné ceny a za stejných podmínek jako zákazníkovi, který platí v hotovosti. Obchodník nesmí ve své provozovně stanovit žádný cenový limit, od kterého bude přijímat k platbám karty Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron a Diners Club.

## 2.2 POSTUP PŘI POUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU

Obchodník postupuje podle manuálu poskytnutého společností, která provedla instalaci terminálu. Řádně podepsaný nebo kódem, popř. biometrickou metodou, potvrzený prodejní doklad vystavený vložením platební karty do terminálu je dokladem o provedení příslušného obchodu a o uznání dluhů držitele platební karty vůči obchodníkovi vyplývajících z tohoto obchodu (akceptace bezkontaktních karet – viz kap. 2.4).

### OBECNÉ INFORMACE:

- **Obchodník je povinen zakončit svoji činnost denní uzávěrkou terminálu.**
- Obchodník postupuje podle manuálu poskytnutého servisní společností, která provedla instalaci platebního terminálu.

### Povolení transakce terminálem nezbavuje zaměstnance povinností kontroly:

- shody podpisu zákazníka s podpisovým vzorem na kartě, příp. ověření totožnosti (netýká se platebních karet, které nemají podpisový proužek); kontrolou totožnosti se rozumí kontrola a zápis níže uvedených údajů na prodejní doklad nebo účtenku:
    - druhu dokladu
    - čísla dokladu
    - vydavatele dokladu
    - jména a příjmení předkladatele korespondujících s údaji na platební kartě v případě, že je jméno na kartě uvedeno
- K ověření totožnosti lze použít pouze OP nebo pas, případně identifikační doklad platný v příslušném státě EU. Zaměstnanec provede vizuální kontrolu platební karty (netýká se bezkontaktních transakcí) a ověří:
- zda jsou ochranné prvky vizuálně v pořádku
  - není-li karta poškozena, znehodnocena ani nastřížena – pokud je, kartu odmítne a vrátí ji zákazníkovi

## 2.3 EMV – AKCEPTACE ČIPOVÉ KARTY

- Transakce čipovými kartami (EMV standard) je nutno provádět **pouze** prostřednictvím čipové čtečky terminálu.
- Po zvolení typu transakce a zadání částky na výzvu terminálu (resp. pokladního systému) vložte čipovou kartu čipem nahoru do čtečky v platebním terminálu (viz obrázek níže).
- Pokud je transakce prováděna prostřednictvím čipu, je držitel platební karty ve většině případů vyzván k zadání PIN kódu, popř. k použití biometrické metody ověření.
- V případě, že je transakce prováděna prostřednictvím čipu, obvykle není nutný podpis účtenky (na účtence není vytištěn řádek pro podpis držitele platební karty). V některých případech se na účtence podpisový řádek může vytisknout, v tomto případě je současně nutný i podpis držitele platební karty.



## 2.4 AKCEPTACE BEZKONTAKTNÍCH KARET

Bezkontaktní transakce jsou certifikovány kartovými asociacemi Visa, Mastercard a Diners Club a umožňují transakce jak prostřednictvím bezkontaktní platební karty, tak mobilního telefonu s technologií NFC podporující standardy PayPass a PayWave. Tyto transakce mohou být zpracovávány také přiložením jiného bezkontaktního média (jako např. stickeru nebo bezkontaktních hodinek). Pro technologii PayPass a PayWave se používá jednotné označení tímto symbolem:



### Jednoduchost:

- Bezkontaktní platba probíhá jednoduše přiložením bezkontaktní karty, popř. mobilního telefonu, k bezkontaktní čtečce platebního terminálu.
- Při platbě do 500 Kč nemusí být (až na výjimky) bezkontaktní transakce autorizovány zadáním PIN nebo podpisem účtenky.

### Bezpečnost:

- Náhodná platba je vyloučena. Bezkontaktní platba se uskuteční přiložením karty k platebnímu terminálu na minimální vzdálenost.
- Individuálním nastavením od vydavatele platební karty může dojít k vyžádání PIN/podpisu i pro transakce pod 500 Kč z důvodu zajištění bezpečnosti plateb.
- Bezkontaktní platby nad 500 Kč se budou potvrzovat zadáním PIN nebo podpisem dle pokynu terminálu.





## 2.5 PLATBA KARTOU PROSTŘEDNICTVÍM mPOS

mPOS je elektronické zařízení, které prostřednictvím chytrých telefonů nebo tabletů zajišťuje přijímání platebních karet.

### OBECNÉ INFORMACE:

- Obchodník je povinen zakončit svoji činnost denní uzávěrkou mPOS.
- Obchodník při provádění transakcí postupuje podle manuálu servisní společnosti, která poskytla mPOS.
- mPOS netiskne účtenku pro držitele karty – obchodník je povinen nabídnout držiteli karty možnost zaslání účtenky prostřednictvím SMS nebo e-mailu.
- Účtenky pro obchodníka jsou ukládány pouze v elektronické podobě a přístup k nim je popsán v manuálu servisní společnosti, která mPOS dodala.



## 2.6 AKCEPTACE ALIPAY

Obchodník může akceptovat platby prostřednictvím mobilní aplikace Alipay. Alipay svým uživatelům umožňuje uhradit zboží/služby prostřednictvím QR kódu, který se zobrazuje na displeji EFT/POS terminálu a dalších zařízeních sloužících k přijímání platebních karet. Detailní informace ohledně provedení Alipay transakce jsou uvedeny v manuálu dodavatele EFT/POS terminálu.

## 3. OSTATNÍ

### 3.1 SMĚNÁRNA, KASINA

#### ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUJSEJÍ BÝT PŘI AKCEPTACI KARTY DODRŽENY:

- transakcí je možné uskutečnit pouze po předložení dokladu totožnosti (viz definice pojmů)

#### PŘED USKUTEČNĚNÍM TRANSAKCE JE NUTNÉ VĚNOVAT AKTIVNÍ POZORNOST NÁSLEDUJÍCÍM KROKŮM:

##### **Přední strana karty**

- kontrola existence vytištěného jména vydavatele karty (názu banky)
- kontrola ochranného loga společnosti či asociací Mastercard, Visa, Diners Club
- kontrola trojrozměrného hologramu Mastercard (zemské polokoule s kontinenty) či Visa (letící holubice), může být umístěn i na zadní straně karty
- kontrola platnosti karty (měsíc a rok platnosti karty)
- kontrola vytištěného kontrolního čtyřčíslí (BIN), které se musí shodovat s prvním čtyřčíslím čísla karty, pokud je na kartě uvedeno
- kontrola bezpečnostních prvků – pro karty společnosti Diners Club „DC“
- kontrola pod UV světlem:
  - u karet Visa velké písmeno „V“ v místě loga společnosti
  - u karet Mastercard v dolní části karty písmena „m“ a „c“
  - u DC velké „šrafované logo“ společnosti DC

##### **Zadní strana karty**

- kontrola nepoškozeného podpisového proužku, pokud je na kartě uveden
- kontrola podpisu držitele karty na podpisovém proužku
- u DC – kontrola holografického magnetického proužku

##### **Na účtence se vytiskne:**

- datum vystavení dokladu
- částka a měna transakce
- číslo karty a identifikace obchodníka
- autorizační kód

##### **Na účtenku je nutné dopsat:**

- číslo a typ dokladu totožnosti (viz definice pojmů)
- název státu (jeho zkratka), kde byl doklad totožnosti vydán
- platnost dokladu totožnosti
- jméno držitele platební karty (v případě, že na kartě není, dopíše se jméno předkladatele)
- podpis držitele karty, který se musí shodovat s podpisem uvedeným na podpisovém proužku na zadní straně karty, pokud je podpisový proužek na kartě uveden (netýká se čipových karet a karet, u nichž vydavatel platební karty nevyžaduje podpis – transakce jsou potvrzeny zadáním kódu PIN, resp. biometrickou metodou)



## 3.3 MO/TO (MAIL ORDER / TELEPHONE ORDER)

### MO/TO

MO/TO je transakce provedená na základě písemné či telefonické objednávky zboží či služeb, kdy budoucí platba bude provedena bez fyzického předložení karty jejím držitelem poskytovateli zboží či služeb.

#### Transakce typu MO/TO lze provádět pouze na základě zvláštní smlouvy s bankou!

- Obchodník zajistí vyplnění formuláře „Souhlas se zatížením účtu“ (viz příloha 2; dále jen formulář).
- Držitel karty písemně potvrdí souhlas s provedením transakce svým podpisem.
- V den přijetí objednávky provede obchodník zadání transakce v elektronickém terminálu.
- Po autorizaci obchodník na formuláři znečitelní CVV2/CVC2 kód zabarvením nebo jej odstraní odstříhnutím z okrajové části formuláře. Odstříhnutou část formuláře pak zlikviduje drcením, rozemletím nebo spálením.

#### Formulář – Souhlas se zatížením účtu

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

Všechny druhy dokladů musejí být vyplněny čitelně a nesmějí obsahovat opravy ani škrtkání. Formulář se nesmí uchovávat s informací o kódu CVV2/CVC2, a to ani u zamítnuté transakce.

#### Zasílání zboží:

Obchodník, který zboží zasílá držitelí platební karty, je povinen poslat zboží takovým způsobem, který jednoznačně prokáže, že zboží bylo doručeno a převzato adresátem.

## 3.4 DALŠÍ TYPY TRANSAKCÍ

### NO SHOW

Platba za nezrušenou a nevyužitou rezervaci – např. zákazník si objedná službu (rezervace pokoje v hotelu) a nezruší ji nebo ji nezruší včas. Pokud dojde k tomuto případu, obchodník je oprávněn podle pravidel asociací naúčtovat si jako odškodné pouze jednu noc / jednodenní vypůjčení autal

Podmínky:

- Obchodník musí klienta informovat faxem nebo e-mailem o zatížení.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty). Pro tento typ transakcí nevyžadujte nikdy CVV2/CVC2.
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.
- Obchodník musí mít právo na doúčtování zapsáno ve svých podmínkách pro poskytování služeb. Obchodník vyplní prodejní doklad se všemi náležitostmi a do místa určeného pro podpis vepíše No Show.

### DELAYED OR AMENDED CHARGES

#### DODATEČNÉ ZÚČTOVÁNÍ POPLATKŮ ZA SLUŽBY

Dojde-li po provedení transakce a odchodu držitele karty ke zjištění, že služba nebyla uhrazena v plné výši (např. dodatečně zjištěné neuhrazené telefonáty, konzumace v hotelovém minibaru, doúčtování pokuty za spáchaní přestupku), může obchodník nárokovat uhrazení nezaplacené částky. Obchodník vyplní dodatečný prodejní doklad se všemi náležitostmi a do místa určeného pro podpis vepíše čitelně hůlkovým písmem „Signature On File“ (S. O. F.). Obchodník má povinnost informovat držitele karty faxem nebo e-mailem o důvodu dodatečného zatížení. Na adresu držitele karty zašle též kopii prodejního dokladu.

**Všechny tyto způsoby zatížení držitele karty (MO/TO, No Show, S. O. F.) jsou však účtovány obchodníkovi s výhradou storna. Transakce je tedy platná v případě, že držitel karty proti ní nevznese reklamaci. To znamená, že by popřel čerpání služby nebo zboží u obchodníka.**

## UPOZORNĚNÍ PRO OBCHODNÍKY POSKYTUJÍCÍ UBYTOVACÍ SLUŽBY:

V rámci smlouvy o přijímání platebních karet pro ubytovací služby má obchodník možnost zúčtování platby za své služby bez fyzické přítomnosti platební karty následujícími typy transakcí: předautorizace, No Show, S. O. F., Advance Deposit (garantovaná rezervace), Priority/Express Check-Out Service. Zejména u transakcí Advance Deposit, kdy si obchodník zúčtovává částku z platební karty za plánované ubytování předem, je třeba zdůraznit, že tyto transakce jsou účtovány vždy s výhradou storna. Pokud držitel karty proti takové transakci vznese reklamaci, je banka oprávněna takto uhrazenou částku zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu.

Podezřelé chování klientů, které může vést k podvodu:

- Rezervace na neobvykle dlouhou dobu nebo pro větší množství osob, zpravidla zasílané e-mailem přímo do hotelu.
- Platební karta je při autorizaci zamítnuta a objednatel obratem zasílá další a další čísla karet nebo žádá o rozdělení celkové částky transakce mezi více nabízených čísel karet.
- Osloví vás neznámá zahraniční cestovní agentura, která garantuje ubytování svých klientů platební kartou a současně vás žádá o odeslání provize za služby na svůj bankovní účet.

Jak v takových případech postupovat:

- Pokud jste si zúčtovali částku za rezervaci způsobem Advance Deposit (garantovaná rezervace) a ta je následně ze strany držitele karty zrušena, nikdy nepřistupujte na vrácení částky jiným způsobem než na původní číslo karty (např. na bankovní účet, v hotovosti nebo zasláním zboží).
- Nikdy nepřistupujte na objednávky jiných služeb ani zboží, které přímo nesouvisejí s ubytovacími službami (např. nákup a odeslání elektroniky).
- Pokud je host přítomen, vždy požadujte fyzické předložení karty a proveďte transakci za přítomnosti karty (magnetický pásek, čip, contactless). Nikdy nepřistupujte na diktování údajů platební karty ze strany předkladaatele (např. z mobilního telefonu, PC).

Pro snížení rizika reklamací, které plyne z případných podvodných transakcí, je u garance rezervací správným a vhodným postupem provedení předautorizace v POS terminálu a následně po příjezdu hosta dokončení transakce za přítomnosti platební karty. Tím dojde k ověření karty POS terminálem. Pokud je host přítomen, vždy požadujte fyzické předložení karty a proveďte transakci za její přítomnosti (magnetickým páskem, čipem, contactless). Další možností, jak se bránit podvodným rezervacím, je přijímání karet prostřednictvím platební brány e-commerce (push pay platby), která má tzv. 3D zabezpečení.

V případě dotazů kontaktujte oddělení bezpečnosti platebních karet nebo autorizační servis.

## 3.5 ZADRŽENÍ PLATEBNÍ KARTY

### **Platební kartu je obchodník povinen zadržet v následujících případech:**

- Obchodník obdržel z autorizačního centra pokyn „ZADRŽTE KARTU“.
- BIN nesouhlasí s prvním čtyřčíslím čísla karty Mastercard nebo Visa, pokud je na kartě uveden.
- Ochranné prvky na kartě nesplňují požadavky asociací (viz body 1.2–1.8). Kontaktujte autorizační centrum s „kódem 10“, kde s vámi operátor provede ověření pravosti platební karty, eventuálně následně vydá pokyn k jejímu zadržení.

Platební karta je vlastnictvím společnosti, která ji vydala, tj. vydavatele karty. Zákazník je pouze jejím držitelem. Žádost o autorizaci je prostřednictvím počítačové sítě předána vydavatelé karty, který rozhoduje o odpovědi na tuto žádost. Zaměstnanec je proto povinen vyhovět žádosti vydavatele zákaznickovy platební karty o její zadržení. **Pokud chce držitel karty znát důvod zadržení své platební karty, musí se následně obrátit na jejího vydavatele.**

Při zadržení karty obchodník použije všechny přiměřené a nenásilné prostředky k tomu, aby karta zůstala v jeho držení. Zadržanou kartu před zraky držitele znehodnotí, na požádání vydá zákazníkovi „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY“ (viz příloha číslo 1).

Obchodník vyplní „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY“ – v něm uvede jméno, adresu a číslo obchodníka, jméno a adresu zaměstnance, číslo účtu zaměstnance, den zadržení a den odeslání karty, důvod zadržení a číslo platební karty a spolu s kartou ho osobně doručí do kterékoliv pobočky UniCredit Bank nebo doporučeným dopisem zašle do týdne na odbor platebních karet UniCredit Bank (viz TELEFONICKÁ SPOJENÍ A ADRESÁŘ).

Držitelé platební karty obchodník nikdy nesdělí spojení na autorizační centrum.

Za zadržení platební karty ve výše uvedených případech banka rozhodne o vyplacení odměny.

Za nalezení platební karty nenáleží nálezcí odměna.

V případě nálezů platební karty na obchodním místě vyplní obchodník „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ NALEZENÉ PLATEBNÍ KARTY“ (viz příloha číslo 3).

### **Jak znehodnotit platební kartu Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro a Diners Club**

Kartu znehodnotíme podélným nastřížením přes číslo platební karty.

Zadržené platební karty zasílejte na níže uvedenou adresu:

UniCredit Bank – kartové centrum CZ  
Processing & Authorizations  
BB Centrum – budova Filadelfie  
Želetavská 1525/1  
140 92 Praha 4 – Michle



## 3.6 REKLAMACE

### REKLAMACE PROVÁDĚNÉ V PLATEBNÍM TERMINÁLU

#### Držitel karty reklamuje kvalitu poskytnutého zboží nebo služby

V případě, že držitel karty reklamuje u obchodníka kvalitu poskytnutého zboží nebo služby, provede obchodník v terminálu prostřednictvím funkce NÁVRAT vrácení reklamované částky.

Poznámka: Funkce NÁVRAT je v terminálu chráněna heslem nastaveným dodavatelem. Po instalaci terminálu doporučujeme toto heslo změnit na vlastní hodnotu prostřednictvím naší helpline.

#### ŽÁDOST OBCHODNÍHO MÍSTA O REKLAMACI

V případě chybného zúčtování transakce (držitel karty již není přítomen) může obchodník požádat písemně (e-mailem, viz kontakty uvedené níže) banku o reklamaci odesláním formuláře „ŽÁDOST O REKLAMACI“ (viz příloha číslo 4). Storno a částečné storno transakce do výše 1 Kč z technických důvodů není možné provádět.

#### Doúčtování transakce či rozdílu transakce (netýká se transakcí Alipay)

- Na doúčtování nemá obchodník automatický nárok.
- Banka musí žádat vydavatelskou banku o souhlas s dodatečným zatížením účtu klienta.
- Doúčtování se provádí VŽDY S VÝHRADOU STORNA.
- Doúčtování částky do výše 100 Kč BANKA NEPROVÁDÍ.

## 4. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ

### 4.1 PROÚČTOVÁNÍ PLATEBNÍCH TRANSAKČÍ BANKOU

Poruší-li obchodník podmínky, za kterých s ním byla uzavřena smlouva, např. předloží-li nesprávně vyplněné nebo neúplně doklady nebo uskuteční nepovolenou transakci, nebude mu transakce proplacena. V některých případech může být transakce obchodníkovi proplacena. Jestliže však vydavatel platební karty takto provedenou platbu neuhradí nebo již uhrazenou platbu odúčtuje, je banka oprávněna započíst tuto platbu jako svoji pohledávku vůči obchodníkovi oproti jakékoliv jeho pohledávce vůči bance. Pokud obchodník nemá žádné pohledávky vůči bance, bude vyzván, aby spornou částku poukázal zpět na účet UniCredit Bank.

**TENTO PŘÍPAD MŮŽE NAPŘ. NASTAT, JESTLIŽE:**

- nebyla provedena autorizace
- na prodejním dokladu chybí podpis zákazníka (v případě, že byl podpis vyžadován při transakci POS terminálem)
- transakce byla provedena padělanou kartou nebo došlo ke zneužití čísla karty atp.

#### VÝPIS Z KARTOVÝCH TRANSAKČÍ

UniCredit Bank standardně připisuje částky z kartových transakcí dle sumárních částek za den (business date), tzn. za všechny kartové asociace dohromady. Transakce jsou vždy připisovány zvlášť za jednotlivé provozovny. Na účet obchodníka je připisována již čistá částka, tedy částka bez provize, pokud není obchodník s bankou domluven na jiném modelu účtování provize.

#### IDENTIFIKACE PLATEB NA VÝPISU Z TRANSAKČÍ PROVEDENÝCH PLATEBNÍMI KARTAMI

Vzory výpisů z transakcí naleznete na stránkách:

<https://www.unicreditbank.cz/cs/ostatni/struktura-a-format-elektronickych-vypis.html>

#### IDENTIFIKACE PLATEB NA VÝPISU Z ÚČTU

**Odesílatel:**

**Variabilní symbol:**

Celé číslo smlouvy včetně obchodního místa, např. 12001501.

**Specifický symbol:**

Datum zúčtování transakcí.

## 5. PCIDSS

Bezpečnostní standard PCIDSS (Payment Card Industry Data Security Standard) představuje mezinárodní pravidla definující podmínky nakládání s údaji držitelů platebních karet, které jsou na kartách obsaženy. Tato mezinárodní pravidla, jejichž plnění je vyžadováno kartovými asociacemi a společnostmi, jsou určena pro organizace, které zpracovávají, přenášejí nebo uchovávají data držitelů platebních karet (z platebních karet a o kartových transakcích).

Cílem PCIDSS je omezit rizika úniků uvedených dat, a tím zabránit jejich možnému zneužití. PCIDSS jako modelový rámec pro zajištění bezpečnosti obsahuje nejvhodnější postupy k minimalizaci rizika odcizení dat.

Tento standard je závazný pro všechna obchodní místa přijímající platební karty a jeho základní požadavky jsou zahrnuty v produktových obchodních podmínkách smlouvy o přijímání platebních karet.

**Správnou ochranou dat držitelů karet chráníte své zákazníky, a tím i svůj obchod.**

**Data držitelů karet, která je nutné chránit dle požadavku PCIDSS č. 3.4:**

- číslo karty
- jméno držitele karty
- datum konce platnosti karty

**Citlivá ověřovací data, která nesmějí být po autorizaci žádným způsobem uchovávána, a to ani v zakódované formě:**

- úplná data magnetického proužku nebo čipu karty
- CVV2/CVC2
- PIN / PIN blok

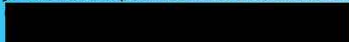


Vše, na co ukazuje červená čára, jsou citlivá data držitelů karet. Data ze zadní strany platební karty a z čipu nesmějí být žádným způsobem uchovávána. Ostatní označená data mohou být uchovávána, pokud jsou k tomu obchodní nebo procesní důvody, ale tyto údaje musejí být chráněny dle standardů PCIDSS.

### Jak uchovávat data držitelů platebních karet

- 1) Instalovat a udržovat konfiguraci firewallů k ochraně dat držitelů platebních karet.
- 2) **Nepoužívat výchozí nastavení od dodavatele pro systémová hesla a jiné bezpečnostní parametry.**
- 3) Chránit uchovávaná data držitelů platebních karet.
- 4) Zašifrovat přenos dat držitelů platebních karet po otevřených veřejných sítích.
- 5) Chránit všechny systémy proti malwaru a pravidelně aktualizovat antivirový software nebo programy.
- 6) Vyvíjet a udržovat bezpečné systémy a aplikace.
- 7) Omezit přístup k datům držitelů platebních karet jen podle oprávněné potřeby.
- 8) Identifikovat a autentizovat přístup k systémovým komponentům.
- 9) Omezit fyzický přístup k datům držitelů karet.
- 10) Sledovat a monitorovat všechny přístupy k síťovým zdrojům a datům držitelů platebních karet.
- 11) Pravidelně testovat bezpečnostní systémy a procesy.
- 12) Udržovat politiku zaměřenou na bezpečnost informací pro všechny pracovníky.

V případě zjištění, že došlo k úniku nebo zneužití dat držitelů platebních karet u obchodníka nebo jeho agenta, je obchodník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit bance na e-mail:



Pravidla kartových společností definují úroveň, do kterých jsou obchodníci zařazeni podle typu a počtu transakcí provedených za rok. Úroveň, do které daný obchodník spadá, určí banka.

### Požadavky validace shody obchodníka s PCIDSS (dle úrovně)

Úroveň obchodníka	Validační požadavky banky
1. Obchodníci s obrátem nad 6 milionů transakcí za rok	Provedení auditu prostřednictvím externího auditora (QSA) nebo certifikovaného interního auditora (ISA) s výstupní zprávou o shodě (ROC) + čtvrtletní scan od ASV (pokud lze aplikovat)
2. Obchodníci s obrátem 1 až 6 milionů transakcí za rok	Provedení auditu prostřednictvím externího auditora (QSA) se zprávou o shodě (ROC) nebo vyplnění dotazníku SAQ včetně osvědčení o shodě (AOC) prostřednictvím interního certifikovaného auditora (ISA) + čtvrtletní scan od ASV (pokud lze aplikovat)
3. Internetoví obchodníci s obrátem 20 tisíc až 1 mil. e-commerce transakcí za rok	Vyplnění sebehodnoticího dotazníku SAQ, příp. prokázání využití certifikovaného (z hlediska PCIDSS) poskytovatele služeb, resp. řešení, kdy obchodník nepřichází do styku s číslem platební karty + čtvrtletní scan od ASV
4. Ostatní	Vyplnění dotazníku SAQ vč. osvědčení o shodě (AOC) + čtvrtletní scan od ASV (pokud lze aplikovat)

### Zkratky:

**QSA (Qualified Security Assessor)** – externí certifikovaný auditor, který provede audit PCIDSS přímo na místě. Seznam auditorů je k dispozici na oficiálních stránkách PCI standardů.

**ASV (Approved Scanning Vendor)** – schválený dodavatel sledování. Společnost schválená ze strany PCIDSS k provádění služeb sledování vnější zranitelnosti.

**ISA (Internal Security Auditor)** – vlastní zaměstnanec obchodníka, který úspěšně absolvoval certifikační program PCIDSS.

**SAQ (Self-Assessment Questionnaire)** – dotazník vlastního hodnocení. Nástroj používaný subjektem k ověření vlastní shody se standardy PCIDSS.

Veškeré podrobnosti k PCIDSS naleznete na portále [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz), originální znění v angličtině pak na portále [www.pcisecuritystandard.org](http://www.pcisecuritystandard.org).

Případné dotazy ohledně PCIDSS směrujte na: 

### Poskytovatelé služeb (agenti)

Je možné, že v rámci své činnosti obchodník využívá servis některého poskytovatele služeb a sdílí s ním data držitelů karet. Poskytovatelem služeb jsou například: zprostředkovatel leteckých, ubytovacích aj. rezervací, provozovatel rezervačních systémů, poskytovatel platebních bran, společnost webhostingu, zprostředkovatel věrnostních programů, call centra atd.

Povinnost chránit data držitelů karet podle pravidel PCIDSS se v takovém případě vztahuje i na tyto společnosti a **banka musí být o takové spolupráci informována**.

**Tito poskytovatelé musejí být také v souladu s PCIDSS a musejí se registrovat na stránkách jednotlivých asociací.**

**Obchodník smí použít jen takového poskytovatele služeb, který je plně v souladu s PCIDSS, a obchodník za něj nese plnou odpovědnost, a to i v případě úniku dat, který u poskytovatele služeb nastane.**

**Pokud banka zjistí, že obchodník používá poskytovatele služeb, který není v souladu s PCIDSS, je oprávněna přestat zpracovávat transakce obchodníka.**

**Zda je váš agent registrován, zjistíte na stránkách jednotlivých společností, viz níže:**

Visa: [zde](#)

Mastercard: [zde](#)

## 6. TELEFONICKÁ SPOJENÍ A ADRESAŘ

HELPLINE:  
(nonstop)

TECHNICKÁ PODPORA OBCHODNÍKŮ:

REKLAMACE PLATEB:

ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ ZADRŽENÝCH PLATEBNÍCH KARET:

**UniCredit Bank – kartové centrum**  
Processing & Authorizations  
BB Centrum – budova Filadelfie  
Želetavská 1525/1  
140 92 Praha 4 – Měchle

SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

SONET, společnost s.r.o.:  
(kotouče do terminálů)

Manuály k obsluze platebních terminálů jsou  
k dispozici na stránce [www.sonet.cz/ke-stazeni/](http://www.sonet.cz/ke-stazeni/).

Aeví CZ s.r.o.:  
(kotouče do terminálů)

ODDĚLENÍ BEZPEČNOSTI PLATEBNÍCH KARET – HLÁŠENÍ  
OHROŽENÝCH DAT DRŽITELŮ PLATEBNÍCH KARET:

(např. ztráta/odcizení účtenek, elektronických dat, PC,  
napadení sítí apod.)

ODPOVĚĎ NA ŽÁDOST O ZASLÁNÍ DOKUMENTACE:

## 7. SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

### KOTOUČKY DO PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ

#### KOTOUČKY DO PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ LZE OBJEDNAT DLE DODAVATELE TERMINÁLU:

##### **SONET, společnost s.r.o.**

1. E-mailem na adresu [REDAKCE] ve kterém specifikujete název vaší společnosti, požadovaný počet kusů, adresu pro doručení a vas kontakt.
2. Telefonicky na tel. č. [REDAKCE]
3. Prostřednictvím vašeho platebního terminálu tímto postupem:
  - a) na úvodní obrazovce POS terminálu – HLAVNÍ MENU
  - b) vyberete funkci hPOS, potvrdíte, OBJEDNÁVKA, potvrdíte
  - c) na další obrazovce vyberete produkt KOTOUČKY, zde již stačí napsat požadovaný počet kusů a odeslatV případě problému budete kontaktováni automaticky.

#### **ZPŮSOB DOPRAVY A PLATBY:**

1. osobní vyzvednutí v sídle společnosti SONET, Lužická 9, Brno, platba hotově
2. přepravní služba (zajišťuje společnost SONET), platba přepravní službě při doručení

##### **Aevi CZ s.r.o.**

E-mailem na adresu kz [REDAKCE] ve kterém specifikujete název vaší společnosti, požadovaný počet kusu, adresu pro doručení a vas kontakt.

Spotřební materiál vám bude společně s fakturou zaslán přepravní službou PPL.











## ŽÁDOST O REKLAMACI CLAIM REQUEST

E-mail: obchodnici.reklamace@unicreditgroup.cz

<b>Číslo smlouvy o přijímání PK</b> (Merchant number)	<input type="text"/>		
<b>Telefon</b> (Phone No.)	<input type="text"/>		
<b>Jméno a podpis žadatele</b> (Applicant's name and signature)	<input type="text"/>		
<b>Číslo terminálu</b> (Terminal No.)	<input type="text"/>		
<b>Datum transakce</b> (Transaction date)	<input type="text"/>		
<b>Částka transakce</b> (Transaction amount)	<input type="text"/>		
<b>Číslo karty</b> (Card No.)	<input type="text"/>		
<b>Platnost</b> (Card expiry)	<input type="text"/>		
<b>Doučtování rozdílu transakce</b> (Increase transaction amount)	<input type="checkbox"/>	<b>SPRÁVNÁ ČÁSTKA</b> (Correct amount)	<input type="text"/>
		<b>ČÁSTKA ROZDÍLU</b> (Difference)	<input type="text"/>
<b>Odučtování rozdílu transakce</b> (Decrease transaction amount)	<input type="checkbox"/>	<b>SPRÁVNÁ ČÁSTKA</b> (Correct amount)	<input type="text"/>
		<b>ČÁSTKA ROZDÍLU</b> (Difference)	<input type="text"/>
<b>Storno transakce</b> (Cancel of transaction)	<input type="checkbox"/>		
<b>Doučtování transakce</b> (Manually input transaction)	<input type="checkbox"/>		
<b>Jiná žádost</b> (Other request)	<input type="text"/>		
<b>Popis</b> (Description):	<input type="text"/>		
<p><b>Spolu se žádostí o reklamaci je nutné zaslat</b> (Please enclose the following documents):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>• kopii účtenky z platebního terminálu</b> (POS sales slip copy)</li> <li><b>• kopii pokladniční účtenky</b> (ECR sales slip copy)</li> </ul>			

Odesláním formuláře beru na vědomí, že banka bude zpracovávat osobní údaje v něm vyplněné z titulu nezbytnosti pro plnění smlouvy mezi bankou a smluvním partnerem za účelem naplnění práv a povinností touto smlouvou dohodnutých.  
By submitting the form, I acknowledge and am aware that the data entered in the form and the Bank's processing of my personal data is required for the performance of the contract by and between the Bank and the Contracting partner for the purposes of the rights and obligations agreed under this contract.



