

# INSTALAČNÍ PROTOKOL PROTOKOL O SERVISNÍCH VÝKONECH

## Identifikace firmy / provozovny (obchodník)

Obchodní firma (název/jméno a příjmení):		
IČ firmy + Merchant ID		
název provozovny (místo instalace)		
ulice provozovny		
PSČ + město provozovny		
Místo instalace (recepce, pokladna číslo a pod.)		

## doplňující informace

popis nahlášené závady:
popis řešení závady technikem:
<b>SIM karta</b> <small>(vyplňuje se pouze při předání či výměně)</small>
Číslo nebo ID SIM:

## Další údaje

typ paušálu	čas a den nahlášení
čas zahájení / ukončení na provozovně /	Termín pro instalaci - SLA
kontaktní osoba	jméno technika
kontaktní osoba tel. M:	Datum úkonu  datum na:

## Identifikace úkonu

<b>I</b>	instalace	ks terminálu	<b>R</b>	reinstalace	ks terminálu
<b>O</b>	odinstalace	ks terminálu	<b>S</b>	servis	ks terminálu
<b>V</b>	výměna	ks terminálu	<b>P</b>	profylaxe	ks terminálu
Popis činnosti obchodníka (MCC):					

úkon (přesmeno)	SPDH	ID POT	model	S/N terminálu	S/N pin-padu/základny	S/N jiné + označení
<i>nově předaný terminál (či opravený na místě)</i>						
<i>původní terminál (odvezený technikem) – pouze pokud byl odvezen</i>						
<b>poznámka:</b>						

## Nastavení terminálu:

<input checked="" type="checkbox"/> MasterCard, Maestro	<input type="checkbox"/> Spropitné	<input type="checkbox"/> Cash Advance	<input type="checkbox"/> Provést školení bezpečnosti
<input checked="" type="checkbox"/> VISA, VISA Electron	<input type="checkbox"/> CashBack	<input type="checkbox"/> Servisní kód	<input type="checkbox"/> Zadávání variabilního symbolu
<input type="checkbox"/> Diners Club, Discover	<input type="checkbox"/> Předautorizace	<input type="checkbox"/> Výzva ke CashBack	ObjPol_AmexMID: MG00057943
<input type="checkbox"/> JCB	<input type="checkbox"/> Ruční vstup	<input type="checkbox"/> Hlasová autorizace	ObjPol_AmexSPDH: PVXE7943
<input type="checkbox"/> American Express	<input type="checkbox"/> Dobíjení kreditu	<input type="checkbox"/> Sodexo	<input type="checkbox"/> Refundace (návrat)
<input type="checkbox"/> Multicurrency	<input type="checkbox"/> Dárkové karty	<input checked="" type="checkbox"/> ContactLess	Limit_Nazev: 30000

POUŽITÉ NÁHRADNÍ DÍLY (či jiný materiál)		
označení	ks	Cena/ks bez DPH

V RÁMCI ÚKONU DOŠLO:		
připojení do sítě obchodníka	ANO	NE
proškolení na obsluhu terminálu	ANO	NE
výměně kotoučku (počet)	.....	ks

CENA ZA SERVIS			
	cena/jednotka	jedin.	cena celkem
ujeté km			
čas na cestě			
čas na místě			
cena ND			
<b>cena celkem bez DPH</b>			

servis hradí obchodník

ANO (v souladu s výp./náj.smlouvou) (P0)

ANO (závada způsobena obchodníkem) (P1, P2, P3 ...)

NE (P1, P2, P3 ...)

**Poučení k tomuto protokolu včetně rozsahu školení je uvedeno na druhé straně!**

.....  
Podpis za servisní organizaci

.....  
Jméno, podpis a razítko obchodníka\*

\*osoba, která podepisuje tento protokol prohlašuje, že je v zaměstnaneckém poměru či v jiném smluvním poměru k obchodníkovi a má pravomoc přebírat jménem obchodníka zařízení sloužící k zabezpečení chodu provozovny (tedy např. platební terminál) a nese plnou právní zodpovědnost za své konání.

# POUČENÍ

- 1) Tento protokol je nedílnou součástí Smlouvy o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvy / Servisní smlouvy řešící vztah obchodníka a vlastníka / pronajímatele platebních terminálů (vyjma případů, kdy platební terminál vlastní přímo obchodník) příp. servisní organizace.
- 2) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že platební terminál a programové vybavení byl řádně nainstalován a připojen k veřejné telefonní nebo datové síti, přičemž byly dodrženy všechny podmínky kladené na připojení zařízení charakteru terminálu.
- 3) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že platební terminál a programové vybavení byl řádně a úspěšně otestován (test linky, mezisoučet, uzávěrka), a tak vyhověl všem podmínkám kladeným na platební terminál a programové vybavení, jeho provoz a provádění transakcí.
- 4) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že bylo řádně provedeno proškolení obsluhy terminálu na všechny požadované a nainstalované funkcionality, včetně administrativních funkcí, zejména pak došlo k názornému předvedení minimálně těchto operací:
  - **Prodej (provedeno testovací kartou, transakce zamítnuta)**
  - **Uzávěrka**
  - **Výměna papírového kotoučku**
  - **Restart terminálu**
- 5) Programové vybavení (software), které je nainstalováno do platebního terminálu je vytvořeno a nastaveno tak, aby umožňovalo přijímat platební karty specifikované ve Smlouvě o akceptaci platebních karet uzavřené mezi obchodníkem a bankou. Software může být na základě požadavku obchodníka aktualizován, rozšiřován nebo měněn pouze za podmínek dohodnutých s vlastníkem terminálu a bankou. Software slouží výlučně k účelům, pro který byl vyroben, zakoupen a instalován s tím, že nemůže být dekompilován či jinak rozkládán. Obchodník nebude zhotovovat jeho kopie, ani jej žádným způsobem rozšiřovat, pronajímat či půjčovat. V opačném případě je obchodník odpovědný za škody, které tímto mohou vzniknout s tím, že ponese všechny náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním vzniklé škody.
- 6) V případě, že tento protokol zachycuje výměnu, reinstalaci, odinstalaci, servis či profylaxi platebního terminálu, bere obchodník na vědomí, že v souladu se Smlouvou o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvou / Servisní smlouvou musí tyto úkony uhradit servisní organizaci, která je provedla. Pouze v případě, že za obchodníka tyto úkony hradí třetí osoba (např. vlastník platebního terminálu, banka) a tato skutečnost je vzájemně mezi třetí osobou a obchodníkem jednoznačně dle smlouvy domluvena, nejsou tyto úkony vůči obchodníkovi zpoplatněny. Nezpoplatnění se netýká případů, kdy závady způsobil obchodník dle specifikace uvedené ve Smlouvě o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvě / Servisní smlouvě.
- 7) Podepsaný pracovník servisní organizace potvrzuje, že před instalací zkontroloval soulad obchodního místa s popisem činnosti (MCC kódem) uvedeným v objednávce instalace platebního terminálu (popis činnosti je na tomto protokolu uveden pod SPDH číslem) pro instalované obchodní místo a potvrzuje, že poskytované služby nebo prodávané zboží obchodního místa koresponduje s poskytovanými službami dle MCC kódu, a že obchodní místo je relevantně vybaveno potřebným personálem a vybavením.
- 8) Podepsaný pracovník servisní organizace potvrzuje, že byly dodrženy postupy stanovené pracovním předpisem Proces klíčového hospodářství platebních terminálů.



## PROTOKOL O ŠKOLENÍ

Obchodník - identifikace společnosti a obchodního místa		
Obchodní společnost (název /jméno a příjmení):		
IČ firmy + Číslo obchodníka (Merchant ID)		
Název provozovny (místo instalace POS terminálu)		
Ulice provozovny		
PSČ + město provozovny		
Kontaktní osoba + telefon		

**Obchodník v souladu s podmínkami uzavřené Smlouvy o akceptaci platebních karet a v rámci provedeného školení potvrzuje, že byl seznámen s postupy při přijímání platebních karet, dle manuálu pro obchodníky a nastavení platebního terminálu:**

Akceptace platebních karet - školení							
Ochranné prvky platebních karet	MasterCard	X	Nastavení platebního terminálu	Předautorizace	Pravidla a postup - CashBack	Cash Advance	
	Maestro	X		Spropitné	Pravidla a postup - Dobíjení	Multiaplikace	
	Visa	X		Hlasová autorizace	Pravidla a postup - Contactless	Kontrola podpisu	
	Diners			Fallback	Elektronická archivace účtenek	Volejte AC	
	JCB			Refundace (návrat)	Denní uzávěrka (manuální/automatická)	Storno transakce	
	AMEX			Variabilní symbol	Kontrola uzávěrky (součty)	Zadržení, nález PK	
	Sodexo			Multicurrency	Limit - ověření totožnosti držitele PK	Důležité kontakty	

**Obchodník je povinen seznámit všechny své zaměstnance, obsluhující platební terminál, s postupy při přijímání platebních karet.**

Školení se zúčastnili			
Jméno a příjmení	Podpis	Jméno a příjmení	Podpis

Obchodník převzal Manuál pro obchodníky:

ANO    NE

Obchodník převzal samolepky k označení akceptace platebních karet na obchodním místě:

ANO    NE

V ..... dne.....

Za obchodníka:

Za školitele:

.....

.....