

# POKYNY PRO OBCHODNÍKY PŘIJÍMAJÍCÍ PLATBY PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍCH KARET

UniCredit Bank  
Czech Republic and Slovakia, a.s.

Jednou jste dole, jednou nahoře.  
S námi zvládnete obojí.

Vítejte v  
 **UniCredit Bank**

VAŠE IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO OBCHODNÍKA

TELEFONNÍ ČÍSLO HELPDESK

**221 210 014**

# 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. Imprinter

- 2.1 Platba kartou s použitím imprinteru
- 2.2 Postup při použití imprinteru
- 2.3 Autorizace
- 2.4 Předání prodejních dokladů do banky

## 3. Elektronický platební terminál

- 3.1 Platba kartou prostřednictvím elektronického terminálu
- 3.2 Postup při použití elektronického terminálu
- 3.3 EMV – akceptace čipové karty
- 3.4 Bezkontaktní akceptace karet
- 3.5 Platba kartou prostřednictvím mPOS

## 4. Ostatní

- 4.1 CASH ADVANCE – výplata hotovosti v pobočkách banky, směnárně, kasinu
- 4.2 Předautorizace
- 4.3 MO/TO (MAIL ORDER / TELEPHONE ORDER)
- 4.4 Zvláštní případy transakcí
- 4.5 Zadržetí platební karty
- 4.6 Reklamace

## 5. Zúčtování transakcí

- 5.1 Zúčtování platebních transakcí bankou

## 6. PCIDSS

## 7. Telefonická spojení a adresář

## 8. Spotřební materiál

## 9. Přílohy

Tyto pokyny obsahují příslušná pravidla vypracovaná karetními asociacemi, a představují tak obchodní podmínky vypracované odbornými organizacemi ve smyslu § 1751 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tyto pokyny (dále jen „pokyny“) jsou platné od 9. října 2017 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.

### **Autorizační limit**

Nejvyšší částka, resp. součet částek, kterou je obchodník oprávněn přijmout jednou platební kartou na jednom obchodním místě obchodníka během jednoho kalendářního dne bez předchozí autorizace.

### **Banka**

Zpracovává obchodníkovy transakce provedené platebními kartami MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron a Diners Club.

### **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 podpisovém panelu 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 na platební kartě vyznačeny v dolní polovině přední strany platební karty.

### **EFT/POS terminál**

Zařízení určené pro elektronické zpracovávání transakcí. Toto zařízení ověří platební kartu a vyhotoví účtenku.

### **Imprinter**

Mechanické zařízení určené pro provedení otisku identifikačních údajů platební karty a identifikačního štítku obchodního místa obchodníka při provádění transakce.

### **Karetní asociace**

Společnosti Visa International, MasterCard Worldwide, Diners Club International.

### **Mail/Phone 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 nebo provést její otisk.

### **Majitel karty**

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

### **mPOS**

Je přenosné elektronické zařízení, které umožňuje přijímat platební karty a na autorizační centrum je připojeno prostřednictvím chytrého telefonu nebo tabletu.

### **Obchodní místo**

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

### **Obchodník / smluvní partner**

Právníká 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 karetní 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 nepřenosná.

### **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. Je udána obdobím platnosti platební karty nebo datem ukončení platnosti. Platební karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. Platební karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti.

### **Prodejní doklad**

Potvrzení o provedení transakce na mechanickém snímači (imprinteru), na kterém jsou zaznamenány údaje o platební kartě, o držiteli platební karty, o obchodním místě a o ceně zboží nebo služeb.

### **Souhrnný účetní doklad**

Sumární účetní doklad o provedených transakcích na obchodním místě obchodníka za zúčtovací období.

### **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 prostřednictvím EFT/POS terminálu podepsaný držitelem platební karty nebo ověřený PIN a potvrzující převzetí zboží nebo využití služeb.

### **Vizuální kontrola**

Kontrola karty na přítomnost a správnost všech ochranných prvků, 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

### 1. Ponechte si kartu v ruce po celou dobu transakce (netýká se bezkontaktních transakcí).

### 2. Zkontrolujte bezpečnostní prvky karty.

#### PŘEDNÍ STRANA KARTY

- kontrola existence vytištěného jména vydavatele karty (názevu banky)
- kontrola ochranného loga společnosti či asociací MasterCard, Visa a Diners Club
- kontrola trojrozměrného hologramu, MasterCard (zemské polokoule s kontinenty), Visa (letičím holubice), může být umístěn i na zadní straně karty
- kontrola vytištěného kontrolního čtyřčíslí (BIN), které se musí shodovat s prvním čtyřčíslím čísla karty, pokud je na kartě uvedeno
- kontrola pod UV světlem
  - u Visa velké písmeno „V“ v místě loga asociace
  - u embosovaných karet MasterCard v dolní části karty velká písmena „M“ a „C“
  - u DC velké „šrafované“ logo společnosti DC

#### ZADNÍ STRANA KARTY

- kontrola nepoškozeného podpisového proužku, kontrola rastru (text, barva, skladba)
- kontrola podpisu držitele karty na podpisovém proužku
- kontrola pravosti podpisu držitele karty na prodejním dokladu (musí být totožný s podpisem na kartě)
- CVC2/CVV2 (trojčíslí)
- u DC holografický magnetický proužek

#### 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 účtence (po korektním zadání PIN nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty; akceptace karet prostřednictvím EMV čipu je popsána v kapitole 3.3)
- 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 poškozený (gumováním, přepisováním apod.)
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena
- chybí CVV2, CVC2 – trojmístné číslo na podpisovém panelu za posledním čtyřčíslím čísla karty

- BIN na kartě nesouhlasí s prvním čtyřčíslím čísla karty
- 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“.

#### OSTATNÍ BEZPEČNOSTNÍ PRVKY PODLE SPECIFIKACÍ JEDNOTLIVÝCH TYPŮ KARET.

### 3. Sledujte zákazníka.

Všímejte si, zda zákazník nevykazuje znaky podezřelého chování (viz „Jak předcházet pokusům o podvod...“).

### 4. Autorizujte.

- Jste-li vybaveni EFT/POS terminálem, vložte kartu (prostřednictvím čipu nebo magnetického proužku), proveďte kontrolu čísla karty s displejem terminálu a vyčkejte na vytištění účtenky s autorizačním kódem.
- Pokud jste vybaveni mechanickým imprinterem, autorizujte telefonicky.
- Bezkontaktní transakce se autorizují přiložením karty, popř. mobilního telefonu k bezkontaktní čtečce platebního terminálu.

### 5. Porovnejte podpisy.

Porovnejte, zda se shodují podpisy na prodejním dokladu a na kartě, je-li podpis kartou vyžadán.

#### POSTUPUJTE PODLE VÝŠE UVEDENÝCH INSTRUKCÍ, VYHNĚTE SE PODVODŮM A ZABRÁNĚTE ZTRÁTĚM VE VAŠÍ PROVOZOVNĚ.



## 1.3 JAK PŘEDCHÁZET POKUSŮM O PODVOD PŘI PLATBĚ KARTOU

**Chování některých zákazníků může napovědět, že se zákazník při platbě kartou pokouší 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 mnoho zboží bez ohledu na velikost, styl, barvu či cenu
- nakupují za mimořádně vysoké částky
- nekladou žádné otázky při významnějších nákupech
- se vás pokoušejí rozptylovat při prodeji nebo příliš spěchají
- se po úspěšném nákupu vrátí do prodejny, aby nakoupili znovu (a víc)
- nakupují těsně po otevření nebo v poslední minutě před zavřením obchodu

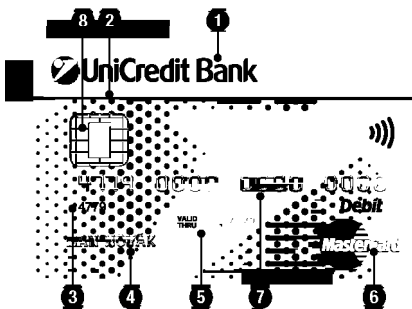
### **Setkáte-li se s chováním, které vzbudí vaše podezření:**

- ponechte si zákaznickou kartu, pokud je to pro vás bezpečné
- vyžádejte si doklad totožnosti (viz definice pojmů) a ověřte, zda údaje v něm uvedené souhlasí s údaji na kartě, číslo dokladu totožnosti (viz definice pojmů) запиšte na účtenku nebo prodejní doklad
- řiďte se postupy vaší společnosti a upozorněte svého nadřízeného
- zavolejte autorizační servis a operátorovi nahlaste heslo „autorizuji s kódem 10“, dál se řiďte pokyny operátora

**NIKDY NERISKUJTE SVOU VLASTNÍ BEZPEČNOST.**

# 1.4 POPIS PLATEBNÍ KARTY MASTERCARD

Přední strana karty MasterCard obsahuje:



### 1 Název a logo vydavatele

V horní části označení společnosti, která kartu vydala.

### 2 Lokální platnost karty

Je označena anglickým nápisem „Valid only in...“, popř. také nápisem v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je tímto nápisem označena.

**KARTA BEZ VYZNAČENÍ LOKÁLNÍ PLATNOSTI JE POUŽITELNÁ VE VŠECH ZEMÍCH SVĚTA.**

### 3 BIN

První čtyři číslice BIN mohou být vytištěné nad nebo pod číslem karty. Pokud je na kartě uvedeno, musí být shodné s prvním čtyřčíslným vlastního čísla karty.

### 4 Jméno držitele karty

Jméno a příjmení držitele karty, které může být uvedeno ve spodní části karty. Může obsahovat i titul (Mr., Mrs., Dr. apod.).

### 5 Doba platnosti karty

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!

### 6 Logo MasterCard

Je tvořeno dvěma propojenými kruhy v barvě červené a žluté, přes které je bílým typizovaným písmem nápis MasterCard s modrým stínem.

### 7 Číslo karty

Plasticky vyražené 16místné číslo. Začíná vždy číslicí 5 a je vždy rozděleno do 4 skupin po čtyřech číslicích. U starších typů karet poslední skupina číslic zasahuje do hologramu. Nově mohou karty začínat BIN 222100–272099.

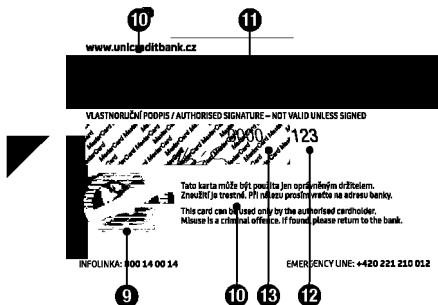
### Ochranný UV vln

Velká písmena M a C viditelná pouze pod ultrafialovým světlem.

### 8 Čip

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

Zadní strana karty MasterCard obsahuje:



### 9 Hologram

Zobrazené zemské polokoule se světadily, při nastavení pod určitým úhlem je zřetelný barevný trojrozměrný obraz zemských polokoulí s nápisem MasterCard na pozadí. Může být i na přední straně karty.

### 10 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

Text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.

### 11 Magnetický proužek

Nesmí být v žádném případě porušen ani poškozen.

### 12 Třímístný kontrolní kód (CVC2)

Je posunutý mimo podpisový proužek. Kontrolní kód musí obchodník sdělit na žádost operátora při autorizaci.

### 13 Podpisový panel

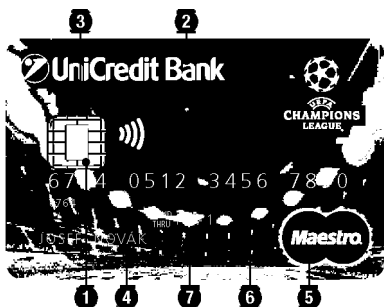
Papírový proužek s šikmým podtiskem, který je tvořen opakujícími se nápisy MasterCard v barvě žluté, modré a červené. Na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. Nepodepsaná karta je neplatná! Dále může být na podpisovém panelu vytištěno vlevo skloněným písmem poslední čtyřčíslné číslo karty. Musí se shodovat s číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslným) na přední straně. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

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



## 1.5 POPIS PLATEBNÍ KARTY MAESTRO

Přední strana karty Maestro obsahuje:



**1 Čip, popřípadě bezkontaktní čip**

**2 Název a logo vydavatele**

V horní části označení společnosti, která kartu vydala.

**3 Lokální platnost karty**

Je označena anglickým nápisem „Valid only in...“, popř. také nápisem v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je tímto nápisem označena.

**KARTA BEZ VYZNAČENÍ LOKÁLNÍ PLATNOSTI JE POUŽITELNÁ VE VŠECH ZEMÍCH SVĚTA.**

**4 Jméno držitele karty**

Jméno a příjmení držitele karty – pokud je na kartě uvedeno, potom se nachází ve spodní části karty. Přední strana může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografie držitele, speciální znaky aj.

**5 Logo Maestro**

Je tvořeno dvěma propojenými kruhy v barvě modré a červeně, přes které je bílým typizovaným písmem nápis Maestro s modrým stínem.

**6 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.

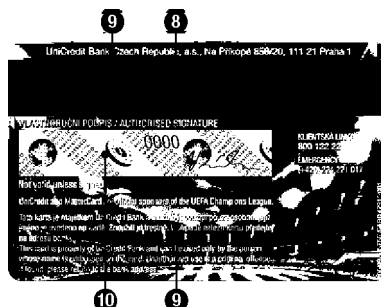
Pozn.: První čtyři číslice BIN mohou být vytištěné nad nebo pod číslem karty. Pokud je BIN na kartě uveden, musí se shodovat s prvním čtyřčíslím vlastního čísla karty.

**7 Doba platnosti karty**

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!**

**PŘI PROVÁDĚNÍ TRANSAKCE KARTOU MAESTRO TERMINÁL VŽDY POŽADUJE ZADÁNÍ PIN DRŽITELEM PLATEBNÍ KARTY.**

Zadní strana platební karty Maestro obsahuje:



**8 Magnetický proužek**

Nesmí být v žádném případě porušen ani poškozen.

**9 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty**

Text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.

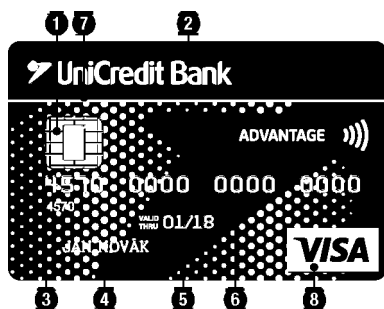
**10 Podpisový panel**

Na podpisovém panelu musí být vlastnoruční podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. Dále může být na podpisovém panelu vytištěno vlevo skloněným písmem poslední čtyřčíslí čísla karty. Musí se shodovat s číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) na přední straně. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“. U horního okraje proužku může být vytištěno trojčíslí, tzv. „CVC2“.

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

# 1.6 POPIS PĚTEBNÍ KARTY VISA

Přední strana karty Visa obsahuje:



## 1 Čip, popřípadě bezkontaktní čip

## 2 Název a logo vydavatele

V horní části označení společnosti, která kartu vydala.

## 3 BIN

První čtyři číslice BIN mohou být vytištěné nad nebo pod číslem karty. Pokud jsou vytištěné, musí být shodné s prvním čtyřčíslicím vlastního čísla karty.

## 4 Jméno držitele karty

Jméno a příjmení držitele karty, které může být uvedeno ve spodní části karty. Může obsahovat i titul (Mr., Mrs., Dr. apod.).

## 5 Doba platnosti karty

Je udána 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!

## 6 Číslo karty

Plasticky vyražené 16- nebo 13místné číslo karty. Číslo karty začíná vždy číslicí 4 a je rozděleno:

- 16místné číslo do 4 skupin po 4 číslicích
- 13místné číslo do skupin 4 – 3 – 3 – 3

Poslední skupina číslic vždy zasahuje do hologramu. Je možné, aby některá ze skupin číslic byla vynechána. Přední strana může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografii držitele, speciální znaky.

## 7 Lokální platnost karty

Je označena anglickým nápisem „Valid only in...“, popř. také nápisem v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je tímto nápisem označena.

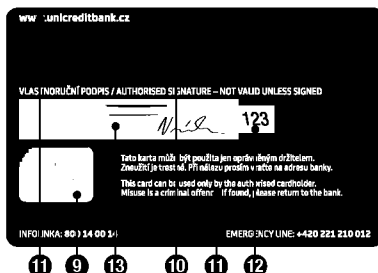
## 8 Logo Visa

Logo je tvořeno modrým nápisem Visa v bílém poli uprostřed mezi modrým horním polem a dolním žlutým polem a je orámováno mikrotextem.

## Ochranný UV symbol

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

## Zadní strana platební karty VISA:



## 9 Hologram

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

## 10 Magnetický proužek

Nesmí být v žádném případě porušen ani poškozen.

## 11 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

Text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.

## 12 Třímístný kontrolní kód (CVV2)

Je posunutý mimo podpisový proužek. Kontrolní kód musí obchodník sdělit na žádost operátora při autorizaci.

## 13 Podpisový panel

Papírový proužek, na kterém jsou pod UV lampou viditelné nápisy Visa.

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. loga společností.

**KARTA BEZ VYZNAČENÍ LOKÁLNÍ PLATNOSTI JE POUŽITELNÁ VE VŠECH ZEMÍCH SVĚTA.**

## 1.7 POPIS PŁATEBNÍ KARTY VISA ELECTRON

Přední strana karty Visa Electron obsahuje:



**1 Čip, popřípadě bezkontaktní čip**

**2 Název a logo vydavatele**

V horní části označení společnosti, která kartu vydala (není to povinný údaj). Dále čip, popřípadě bezkontaktní čip.

**3 BIN**

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

**4 Jméno držitele karty**

Jméno a příjmení držitele karty může být uvedeno ve spodní části karty.

**5 Doba platnosti karty**

Je udána 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! Karta může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografii držitele, speciální znaky, čip.

**6 Logo Visa Electron**

Je tvořeno nápisem Visa Electron, případně Electron.

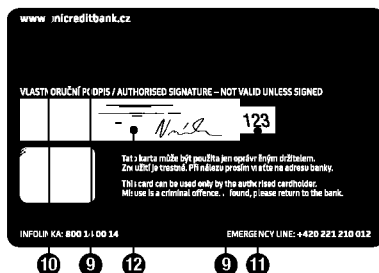
**7 Číslo karty**

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

**8 Lokální platnost karty**

Je označena anglickým nápisem „Valid only in...“, popř. také nápisem v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je tímto nápisem označena.

Zadní strana platební karty VISA Electron obsahuje:



**9 Magnetický proužek**

Nesmí být v žádném případě porušen ani poškozen.

**10 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty**

Text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.

**11 Třímístný kontrolní kód (CVV2)**

Je posunutý mimo podpisový proužek. Kontrolní kód musí obchodník sdělit na žádost operátora při autorizaci.

**12 Podpisový panel**

Papírový proužek, na kterém jsou pod UV lampou viditelné nápisy Visa.

Na podpisovém panelu musí být vlastnoruční podpis držitele 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.

**Ochranný UV symbol**

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

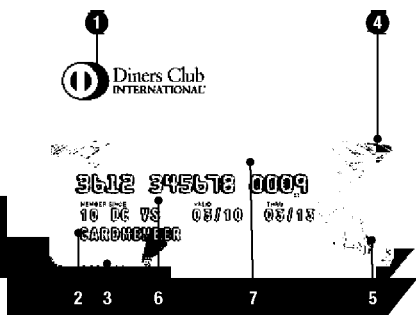
**KARTA BEZ VYZNAČENÍ LOKÁLNÍ PLATNOSTI JE POUŽITELNÁ VE VŠECH ZEMÍCH SVĚTA.**

## 1.8 POPIS PLATEBNÍ KARTY DINERS CLUB INTERNATIONAL

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

### 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.

### 4 Mapa a vlnící se linie

Mapa a vlnící se linie jsou tištěny šedou barvou na stříbrném podkladu. Mapa může být zobrazena též v kombinaci s poledníkovými čarami nebo zcela samostatně.

### 5 Tištěný bezpečnostní kód

Bezpečnostní kód je umístěn v pravém dolním rohu.

### 6 Prolisované číslo účtu

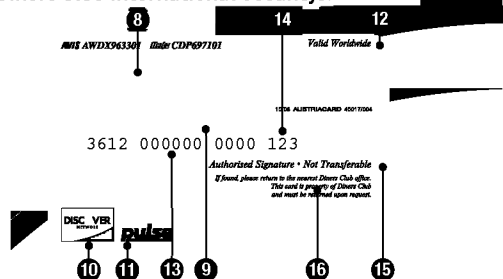
Číslo účtu obsahuje 14 znaků a začíná číslicemi „30“, „36“, „38“.

### 7 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:



### 8 Holografický magnetický proužek

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

### 9 Podpisový proužek

Umístění podpisového proužku závisí na šířce použitého magnetického proužku.

### 10 Akceptační známka sítě Discover

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

### 11 Známk Pulse

Známk 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.

### 12 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.

### 13 Tištěné číslo účtu

Tištěné číslo účtu se musí shodovat s prolisovaným číslem na přední straně karty Diners Club.

### 14 CVV2 tištěné s vrytím

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

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

### 15 Text „AUTHORIZED SIGNATURE – NOT TRANSFERABLE“

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

### 16 Volitelný text

## 2. IMPRINTER

### 2.1 PLATBA KARTOU S POUŽITÍM IMPRINTERU

Na imprinteru lze akceptovat pouze platební karty MasterCard, Visa, Diners Club, tzn. karty embosované (plasticky vyražené). Pozor na embosované karty Maestro, které jsou určeny pouze pro elektronické použití.



Obchodník je povinen držiteli 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, Visa a Diners Club.

#### **Před uskutečněním platby zaměstnanec převezme kartu a ověří:**

- zda se jedná o kartu MasterCard, Visa nebo Diners Club – jiný typ karty odmítne
- přítomnost ochranných prvků karty – provede vizuální kontrolu
- dobu platnosti karty – kartu mimo dobu platnosti odmítne a vrátí zákazníkovi
- lokální platnost karty – lze přijímat pouze karty bez vymezení lokální platnosti nebo s vymezenou platností pouze v ČR – „Valid only in the Czech Republic“
- není-li karta poškozena, znehodnocena nebo nastřížena – pokud je, odmítne kartu a vrátí ji zákazníkovi
- podpisový vzor držitele karty uvedený na zadní straně karty

#### **Pokud podpis na kartě chybí:**

- obchodník odmítne přijmout kartu k úhradě
- pokud má zaměstnanec pochybnosti o podpisu, vyžádá si od držitele karty doklad totožnosti (viz definice pojmů) nebo kontaktuje autorizační centrum a nahlásí „kód 10“
- může provést kontrolu dokladu totožnosti (viz definice pojmů), nechat kartu podepsat klientem a uskutečnit transakci

**POZOR, EMBOSOVANÉ PLATEBNÍ KARTY MAESTRO JSOU URČENY POUZE K ELEKTRONICKÉMU POUŽITÍ.**

## 2.2 POSTUP PŘI POUŽITÍ IMPRINTERU

Zaměstnanec vloží kartu přední stranou nahoru do imprinteru, na kartu položí prodejní doklad, který je tvořen třemi listy. Tahem za rukojeť zleva doprava a zpět provede otisk karty a identifikačního štítku. Otisk je dokladem o předložení karty jejím držitelem společně s jeho podpisem. Zaměstnanec zkontroluje, zda údaje otištěné na prodejním dokladu jsou čitelné a úplné.

Je-li otisk nezřetelný nebo neúplný, doklad zničí a pořídí doklad nový.

**Prodejní doklad** je tvořen 3 listy.

1. list – doklad pro obchodní místo / merchant's copy
2. list – kopie pro banku / bank's copy
3. list – kopie pro držitele karty / cardholder's copy

### POSTUP PŘI VYPLŇOVÁNÍ PRODEJNÍHO DOKLADU:

4000 1234 5678 9010 UniCredit Bank  
09/01 V  
CARDHOLDER NAME  
DŘÍTEL KARTY / CARDHOLDER  
OBCHODNÍ MÍSTO / ESTABLISHMENT  
11 111 234  
UNICREDIT BANK  
NA HOPE 20  
PROBA I  
CZEC - REPUBLIC  
POPS DRŽITELE KARTY / CARDHOLDER'S SIGNATURE  
OBCHODNÍK / MERCHANT  
Cardholder  
F  
DATUM TRANZAKCE / TRANSACTION DATE  
09. 01. 2008  
AUTORIZAČNÍ KÓD / AUTHORIZATION CODE  
791543  
PRODEJNÍ DOKLAD  
SALES DRAFT  
05 0669588  
POPS ZBOŽÍ / DESCRIPTION OF GOODS  
Děny  
ČÁSTKA / AMOUNT  
1.580,-  
SPROFITNÉ / TIPS  
-  
ČÁSTKA CELKEM / TOTAL AMOUNT  
MĚNA / CURRENCY  
1.580,- CZK

Do vyznačených polí zaměstnanec **čitelně** zapíše:

- datum transakce
- autorizační kód (viz kap. 2.3 Autorizace)
- popis zboží
- částku
- sprostné
- celkovou částku
- podpis zaměstnance

Zaměstnanec předloží vyplněný prodejní doklad držiteli karty k podpisu a ověří shodu podpisu na prodejním dokladu a kartě. Shodují-li se oba podpisy, zaměstnanec předá držiteli karty platební kartu společně s třetím listem prodejního dokladu – kopií pro držitele karty, eventuálně s dokladem totožnosti (viz definice pojmů).

V případě, že podpis na prodejním dokladu nesouhlasí s podpisem na kartě, transakci nelze provést. Na prodejním dokladu nesmí být nic přepisováno ani opravováno. V takovém případě zaměstnanec zničí prodejní doklad před zákazníkem a vystaví nový. V případě pochybnosti nebo podezření zaměstnanec vždy kontaktuje autorizační centrum a oznámí, že transakce je podezřelá, heslem „kód 10“. Řídí se pokyny, které dostane z autorizačního centra.

## 2.3 AUTORIZACE

### Kdy žádat o autorizaci

1. Obchodník žádá telefonicky autorizační centrum o autorizaci platby u všech typů transakcí.
2. V případě pochybností, pokud má obchodník podezření, že se jedná o podvod (karta se zdá být padělaná, ukradená, zákazník se chová podezřele), operátorovi oznámí, že žádá autorizaci s „kódem 10“.

### Autorizační kód je nutno uvést na prodejní doklad

Udělení autorizace nezbavuje zaměstnanec povinnosti kontroly:

- pravosti karty
- shody podpisu zákazníka s podpisovým vzorem na kartě, případně ověření totožnosti

### Postup při autorizaci

Tel. číslo autorizačního centra viz DŮLEŽITÉ INFORMACE A TELEFONNÍ SPOJENÍ.

Není povoleno provádět autorizaci jiným způsobem než prostřednictvím autorizačního centra určeného bankou.

Při žádosti o autorizaci nahlásí zaměstnanec potřebné údaje v tomto pořadí:

- číslo obchodního místa přidělené UniCredit Bank

- číslo karty

- platnost karty

- celkovou částku v Kč (součet jednotlivých částek)

Operátor může požadovat také sdělení kontrolního trojčíslí (CVC2, CVV2) nebo některých údajů od držitele karty či možnost s ním hovořit (neplatí pro předautorizace a dokončení předautorizace u hotelů).

Operátor oznámí výsledek autorizace, a to:

- **POVOLENO A AUTORIZAČNÍ KÓD**

- **ZAMÍTNUTO (A VRÁTIT KARTU)**

- **ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU**

(O povolení autorizace, zamítnutí nebo příkazu k zadržení karty rozhoduje vydavatel karty.) Održí-li zaměstnanec souhlas s uskutečněním transakce, zapíše autorizační kód do vyznačeného pole „Autorizační číslo“ na prodejním dokladu.

Je-li výsledek autorizace ZAMÍTNUTO, zaměstnanec transakci neprovede a držiteli karty oznámí, že transakci není možno momentálně uskutečnit. Prodejní doklad před zraky držitele zničí a vrátí mu kartu.

Vydá-li operátor pokyn ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU, zaměstnanec transakci neprovede. Kartu držiteli nevrátí. Pokud o to držitel požádá, vydá mu „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY“ (viz příloha číslo 1), případně vrátí doklad totožnosti (viz definice pojmů). Kartu před zraky držitele znehodnotí (nastříhne) a prodejní doklad zničí. Vyplní formulář „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY“ (viz příloha číslo 1) a doručí spolu se zadrženou kartou do UniCredit Bank v co nejkratším termínu. Další pokyny při zadržení karty viz kapitola 4.6.

## 2.4 PŘEDÁNÍ PRODEJNÍCH DOKLADŮ DO BANKY

Prodejní doklady musejí být bance doručeny nejpozději do 5 dnů od data vystavení (včetně dne provedení a dne doručení). Zaměstnanec vystaví na imprinteru sumární doklad. K originálu sumárního dokladu připojí kopie prodejních dokladů pro banku. Pro kreditní doklady vystaví samostatný sumární doklad (viditelně označený „KREDIT“). Kredit lze zaslat pouze na číslo karty, ze které byla účtována původní transakce. Sumáře s prodejními doklady zaměstnanec zašle doporučenou poštou nebo doručí osobně do podatelny banky.

### Sumární doklad

Používá se jako souhrnný doklad o provedených transakcích jednoho obchodního místa za zúčtovací období. Sumární doklad se vystavuje jako průvodní doklad pro zúčtování prodejních dokladů pro banku. Počet jednotlivých prodejních dokladů k jednomu sumárnímu dokladu nesmí přesáhnout 99 kusů.

### Sumární doklad je tvořen 3 listy:

1. a 2. list pro obchodní místo (merchant's copy)
3. list pro banku (bank's copy)

### Musí obsahovat:

- údaje o obchodním místě (otisk identifikačního štítku)
- datum vystavení tohoto dokladu
- celkový počet přiložených prodejních dokladů, maximálně však 99 ks
- celkovou částku (součet za všechny prodejní doklady)
- podpis pracovníka, který sumární doklad vystavil

0643304		UniCredit Bank	
SOUHRNNÝ ÚČETNÍ DOKLAD		VISA	
SUMMARY OF SALES		MasterCard	
PRODEJNÍ DOKLADY PROSÍME		NEPŘÍŠÍVAT!	
ČÍSLO SMLUVY MERCHANT'S NUMBER		DATUM DATE	
11 111 234			
UNICREDIT BANK			
NA PŘIKOPE 20			
PRAHA I			
CZECH REPUBLIC			
OBCHODNÍ MÍSTO / ESTABLISHMENT			
POČET DOKLADŮ NUMBER OF SLIPS	5 KUSŮ / PIECES	CELKOVÁ ÚCTOVANÁ ČÁSTKA TOTAL CHARGED AMOUNT	18.600,- <sup>020</sup>
		PODPIS OBCHODNÍKA MERCHANT'S SIGNATURE	

DOKLAD PRO SMLUVNÍHO PARTNERA / MERCHANT'S COPY

### SUMÁRNÍ DOKLADY ZASÍLEJTE NA ADRESU:

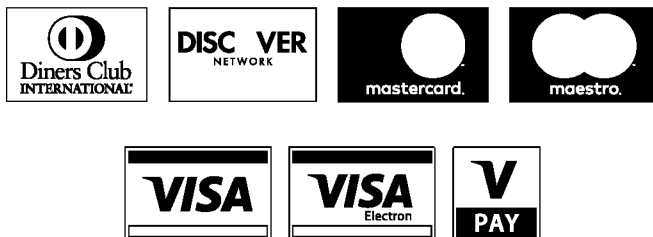
UniCredit Bank – Cards Operations CZ  
Processing & Authorizations – 4. patro  
BB Centrum – budova Filadelfie  
Želetavská 1525/1  
140 92 Praha 4 – Michle



## 3. ELEKTRONICKÝ PLATEBNÍ TERMINÁL

### 3.1 PLATBA KARTOU PROSTŘEDNICTVÍM ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU

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



Obchodník je povinen držitele platné karty prodat zboží a/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, Diners Club.

Před uskutečněním platby zákazníka kartou zaměstnanec převezme kartu (netýká se bezkontaktních transakcí) a ověří:

- zda se jedná o kartu MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, Diners Club
- zda jsou ochranné prvky vizuálně v pořádku
- dobu platnosti karty – kartu mimo dobu platnosti odmítne a vrátí zákazníkovi
- lokální platnost karty – lze přijímat pouze karty bez vymezení lokální platnosti nebo s vymezenou platností pouze v ČR – „Valid only in the Czech Republic“
- není-li karta poškozena, znehodnocena ani nastřížena – pokud je, odmítne kartu a vrátí ji zákazníkovi
- podpisový vzor držitele karty uvedený na zadní straně karty

Pokud podpis na kartě chybí:

- obchodník odmítne přijmout kartu k úhradě
- pokud má zaměstnanec pochybnosti o podpisu, vyžádá si od držitele karty doklad totožnosti (viz definice pojmů) nebo kontaktuje autorizační centrum a nahlásí „kód 10“
- v případě pochybností, zda kartu předkládá její právoplatný držitel, je zaměstnanec společnosti povinen požádat držitele karty o předložení dokladu totožnosti (viz definice pojmů). U výplaty hotovosti ve směnárnách, kasínech či hernách, nebo pokud to banka nařídila, je povinen si vyžádat doklad totožnosti (viz definice pojmů) při každé transakci

## 3.2 POSTUP PŘI POUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU

Obchodník postupuje podle manuálu poskytnutého společností, která provedla instalaci terminálu. Řádně podepsaný nebo PIN potvrzený prodejní doklad vystavený vložení platební karty do terminálu je dokladem o provedení příslušného obchodu a o uznání dluhů držitele platební karty vůči obchodníkovi vyplývajících z tohoto obchodu (bezkontaktní akceptace karet – viz kap. 3.4). V případě, že terminál nebude funkční a obchodník je vybaven imprinterem, použije obchodník k transakcím imprinter – viz kap. 2.

Pokud se na terminálu zobrazí pokyn „Volejte autorizační centrum“, provede obchodník telefonickou autorizaci a použije k provedení transakce imprinter – viz kap. 2. Imprinter není možné použít pro karty Maestro, Visa Electron. Pokud obchodník není vybaven imprinterem, postupuje stejně, jako by transakce byla zamítnuta.

### OBECNÉ INFORMACE:

#### • obchodník je povinen zakončit svoji činnost denní uzávěrkou terminálu

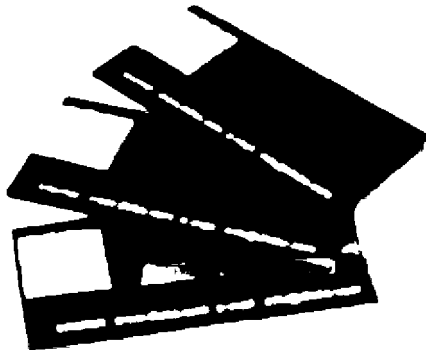
- obchodník postupuje podle manuálu poskytnutého servisní společností, která provedla instalaci platebního terminálu
- uzávěrka se provádí z důvodu zúčtování plateb na účet obchodníka a současně i z toho důvodu, aby transakce byly zaúčtovány v termínech stanovených kartovými asociacemi

#### **Povolení transakce terminálem nezbavuje zaměstnance povinnosti kontroly:**

- pravosti karty – vizuální kontrola
- shody podpisu zákazníka s podpisovým vzorem na kartě, příp. ověření totožnosti. 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 korespondující s údaji na platební kartě v případě, že je jméno na kartě uvedeno

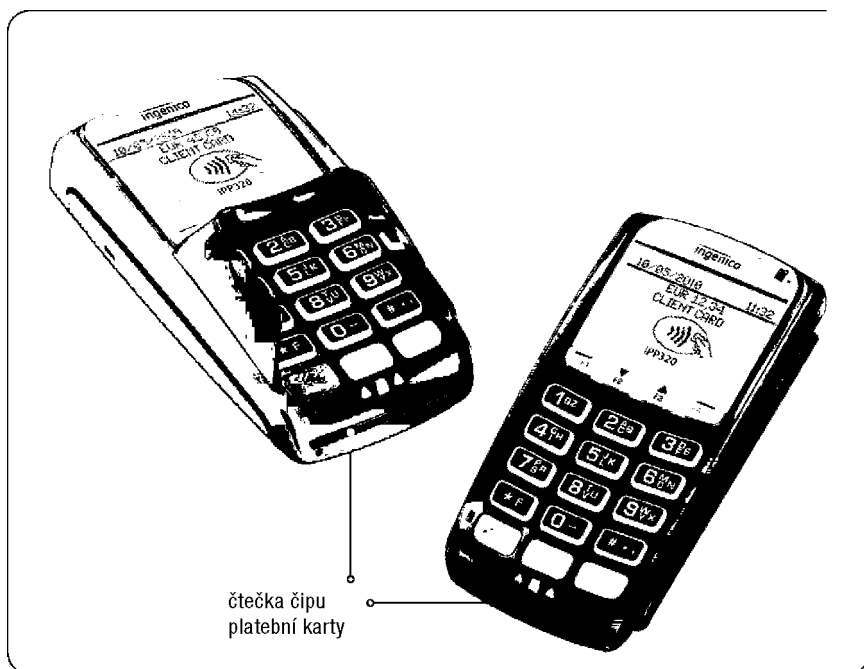
K ověření totožnosti lze použít pouze OP nebo pas, případně identifikační doklad platný v příslušném státě EU.

SPOTŘEBNÍ MATERIÁL DO TERMINÁLŮ – VIZ KAPITOLA 8.



### 3.3 EMV – AKCEPTACE ČIPOVÉ KARTY

- Transakce čipovými kartami (EMV standard) je nutno provádět **pouze** prostřednictvím čipové čtečky terminálu.
- Na výzvu terminálu (resp. pokladního systému) vložte čipovou kartu čipem nahoru do čtečky v platebním terminálu (viz obrázky níže). Po načtení dat z čipu bude autorizace transakce zahájena automaticky.
- Pokud je transakce prováděna prostřednictvím čipu, držitel platební karty je ve většině případů vyzván k zadání PIN.
- 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.
- Při akceptaci čipové karty nemusí vždy dojít k on-line autorizaci (u vydavatele PK) a transakce proběhne pouze mezi čipem a platebním terminálem. Tyto transakce uložené v paměti terminálu se předávají k zúčtování za určitých podmínek automaticky. Převážně je však nutné provést standardní uzávěrku terminálu. **Odeslání off-line transakcí lze** provést pouze pomocí uzávěrky.



## 3.4 BEZKONTAKTNÍ AKCEPTACE KARET

Bezkontaktní transakce jsou certifikovány kartovými asociacemi Visa a MasterCard 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 symbolem:



### Jednoduchost:

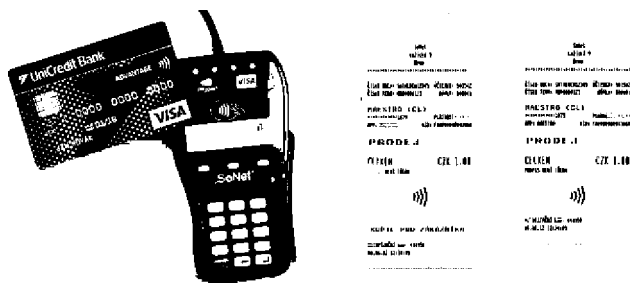
- Bezkontaktní platba probíhá jednoduše přiložením bezkontaktní karty, popř. mobilního telefonu k bezkontaktní čtečce platebního terminálu.
- Tato technologie je primárně určena pro platby do výše 500 Kč.
- Při platbě do 500 Kč nemusí být (až na výjimky) bezkontaktní transakce autorizovány zadáním PIN nebo podpisem stvrzenky.

### Bezpečnost:

- Náhodná platba je vyloučená. 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.

### Bez poplatků:

- Bezkontaktní platby banka držitelům platebních karet nezaplatňuje.

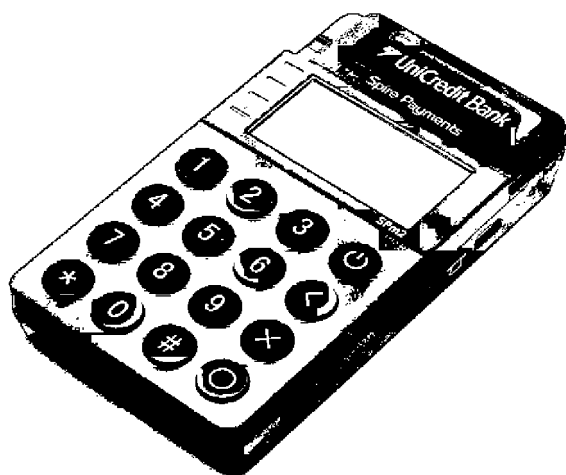


## 3.5 PLATBA KARTOU PROSTŘEDNICTVÍM mPOS

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 poskytnutého servisní společností, která poskytla mPOS
- uzávěrka se provádí z důvodu zúčtování plateb na účet obchodníka
- 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 účtenkám je popsán v manuálu servisní společnosti, která mPOS dodala



## 4. OSTATNÍ

### 4.1 CASH ADVANCE – VÝPLATA HOTOVOSTI V POBOČKÁCH BANKY, SMĚNÁRNĚ, KASINU

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

- transakci 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 (názvu banky)
- kontrola ochranného loga společnosti či asociací MasterCard, Visa, Diners Club
- kontrola trojrozměrného hologramu MasterCard (zemské polokoule s kontinenty), Visa (letící holubice), může být umístěn i na zadní straně karty
- kontrola platnosti karty (měsíc a rok platnosti karty)
- kontrola existence 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 Visa karet velké písmeno „V“ v místě loga společnosti
  - u karet MasterCard v dolní části karty velká písmena „M“ a „C“
  - u DC velké „šrafované logo“ společnosti DC

#### Zadní strana karty

- kontrola nepoškozeného podpisového proužku, kontrola rastru (text, barva, skladba)
- kontrola podpisu držitele karty na podpisovém proužku (kontrola podpisu je řešena v následujících dvou odstavcích pro účtenky na imprinteru a POS)
- U DC – kontrola holografického magnetického proužku

JE-LI OBCHODNÍK VYBAVEN IMPRINTEREM, PRODEJNÍ DOKLAD UNICREDIT BANK MUSÍ OBSAHOVAT:

- datum vystavení dokladu
- částku a měnu transakce
- autorizační kód transakce
- zřetelný otisk platební karty a štítku obchodníka
- číslo a typ dokladu totožnosti (viz definice pojmů)
- název státu (jeho zkratka), kde byl doklad totožnosti vydán (viz definice pojmů)
- platnost dokladu totožnosti (viz definice pojmů)
- podpis držitele karty, který se musí shodovat s podpisem držitele karty uvedeným na zadní straně karty

4000 1234 5678 9010  
09/01 V  
CARDHOLDER NAME  
DŘÍTEL KARTY / CARDHOLDER  
OBCHODNÍK / MERCHANT  
11 111 234  
UNICREDIT BANK  
NA PŘIKOPE 20  
PRAHA |  
CZECH REPUBLIC  
PODPIS DŘÍTEL KARTY / CARDHOLDER'S SIGNATURE  
OBCHODNÍK / MERCHANT  
Cardholder  
10,000, -CZK

UniCredit Bank  
VISA  
MasterCard  
Diners Club  
DOKLAD PRO STANOVNÍHO PARTNERA / MERCHANT'S COPY

09/01  
19.9.2008  
102211  
VÝPLATA V HOTOVOSTI  
CASH ADVANCE  
07 0125004  
4000  
18162540 NL  
10,000, -CZK

**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 (viz definice pojmů)
- jméno držitele platební karty (v případě, že na kartě není, dopíše se jméno předkladatele)
- podpis držitele karty, který se musí shodovat s podpisem karty uvedeným na podpisovém proužku na zadní straně karty (netýká se čipových karet, karet, u nichž vydavatel platební karty nevyžaduje podpis, a transakcí potvrzených zadáním PIN)

## 4.2 PŘEDAUTORIZACE

**PŘEDAUTORIZACE** – lze využít v případě, kdy není předem známa výše transakce.

Předautorizaci lze provádět prostřednictvím platebních terminálů (EFT/POS) v hotelech, autopůjčovnách a půjčovnách všeho typu. Zaměstnanec odhadne částku, kterou bude zákazník za službu platit (např. podle délky pobytu, výpůjční doby automobilu, zboží apod.), a provede předautorizaci.

**DOPORUČENÍ:** Při příjezdu nebo při vyzvednutí auta, resp. zboží klientem si vyžádejte platební kartu, na kterou byla předautorizace provedena, a nechte si účtenku s autorizačním kódem a částkou podepsat držitelem platební karty.

Při dokončení transakce (odhlášení z hotelu, vrácení auta, zboží) obchodník provede **DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE**.

- Dokončení předautorizace nelze provést bez předchozí předautorizace.
- Předautorizace musí být na konci vždy dokončena nebo stornována.
- Předautorizaci a její dokončení lze provést bez přítomnosti platební karty u embosovaných platebních karet. Banka doporučuje, aby dokončení předautorizace bylo vždy provedeno za přítomnosti platební karty, a to z důvodu případné reklamace transakce držitelem platební karty.
- Předautorizace nesmí být požadována jako záruka proti poškození zboží.
- Je-li při dokončení předautorizace skutečná částka nižší než odhadovaná částka, na kterou byla provedena předautorizace, dokončí obchodník předautorizaci běžným způsobem ve výši skutečně čerpané částky. Překročila-li skutečná částka částku předautorizovanou o méně než 15 % z původně odhadované částky, může obchodník předautorizaci dokončit běžným způsobem. Překročila-li skutečná částka předautorizovanou částku o více než 15 % z původně odhadované částky, dokončí obchodník předautorizaci na předautorizovanou částku a následně musí rozdíl mezi předautorizovanou částkou a skutečnou částkou dodatečně autorizovat.

U karet vydaných společností **MasterCard Inc.** platí následující výjimky:

- **Je zakázáno provádění předautorizace na karty Maestro.**
- Předautorizace je platná pouze 30 dní od provedení předautorizace (v případě, že klient bude chtít provést rezervaci v delším časovém horizontu, proveďte předautorizaci transakce 25–30 dní před příjezdem držitele karty).
- Před provedením předautorizace jste povinni držitele karty informovat o skutečnosti, že provedete předautorizaci, a současně je nutno uvést i hodnotu předautorizované částky.
- Částka dokončení předautorizace (finální autorizace) musí být rovna předautorizované částce nebo nižší (je zrušena možnost navýšit předautorizovanou částku o 15 %).

U karet vydaných společností **VISA Int.** platí následující výjimky:

- Předautorizace je platná pouze 14 dní od data jejího provedení (platí pro ubytovací zařízení a autopůjčovny). V případě, že klient bude chtít provést rezervaci v delším časovém horizontu, proveďte předautorizaci transakce 8–12 dní před příjezdem držitele karty. V případě ostatních půjčoven je předautorizace platná pouze 7 dní.
- Před provedením předautorizace jste povinni držitele karty informovat o skutečnosti, že provedete předautorizaci, a současně je nutno uvést i hodnotu předautorizované částky.

Úspěšné dokončení předautorizace nelze zrušit pomocí funkce **NÁVRAT**, neboť tato transakce může vyvolat kurzový rozdíl a může vzniknout držiteli platební karty škoda.

Úspěšně dokončené předautorizace nelze zrušit pomocí funkce **STORNO**. V případě vrácení peněz z důvodu chybné transakce je nutno písemně požádat banku o provedení storna této transakce na:

e-mail: [obchodnici.reklamace.ubis@unicredit.eu](mailto:obchodnici.reklamace.ubis@unicredit.eu)

fax: 220 514 207

### UPOZORNĚNÍ:

V PŘÍPADĚ POUŽITÍ ELEKTRONICKÉ PATEBNÍ KARTY JE K DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE NUTNÉ NAČTENÍ PROUŽKU KARTY TERMINÁLU. V TOMTO PŘÍPADĚ NELZE DOKONČIT PŘEDAUTORIZACI POMOCÍ MANUÁLNÍHO ZADÁNÍ ČÍSLA KARTY DO TERMINÁLU!



## 4.3 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 vůči 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.
- Obchodník nesmí akceptovat souhlas provedením transakce od držitele karty přes internet ani e-mail.
- V den přijetí objednávky provede obchodník hlasovou autorizaci v autorizačním centru.
- 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.

#### Autorizace:

- Obchodník je povinen upozornit operátora autorizačního centra na skutečnost, že jde o transakci MO/TO, a uvede:
  - číslo obchodníka
  - číslo platební karty
  - platnost karty
  - kód CVV2, CVV2 – třímístné číslo vytištěné za číslem karty na podpisovém panelu
  - částku
- Operátor oznámí výsledek autorizace:
  - POVOLENO** a oznámí současně autorizační číslo
    - obchodník vystaví prodejní doklad a do políčka „Podpis držitele karty“ zapíše označení MO nebo TO (písemná objednávka nebo telefonická objednávka)
    - díl prodejního dokladu určeného pro držitele karty přiloží obchodník ke zboží a odešle držiteli karty. Další díl prodejního dokladu si společně s originálem formuláře (viz příloha číslo 2) uloží a poslední díl zašle do banky

#### ZAMÍTNUTO

- obdrží-li obchodník výsledek autorizace „zamítnuto“, transakci neprovede a neprodleně vyrozumí držitele karty, že transakci nelze provést

#### 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 držiteli platební karty, je povinen poslat zboží takovým způsobem, který zajistí vrácení doručky jednoznačně prokazující, že zboží bylo převzato adresátem.

## 4.4 DALŠÍ TYPY TRANSAKČÍ

### **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 auta!

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 nebyla uhrazena platba v plné výši (např. dodatečně zjištěné neuhrazené telefonáty nebo konzumace v hotelovém minibaru), 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 obchodníkoví s výhradou storna. Transakce je tedy platná v případě, jestliže držitel karty proti ní nevnesne reklamaci. To znamená, že by popřel čerpání služby nebo zboží u obchodníka.**

### **SPROPITNÉ OD ZÁKAZNÍKA**

Spropitné je uvedeno odděleně na prodejním dokladu v příslušné kolonce s popisem „Spropitné / Extra Tips“.

### **KOMBINOVANÉ PLATBY**

Obchodník nesmí vystavit několik prodejních dokladů pro jednu transakci (platbu). Vystavit dva doklady pro jednu transakci je možné pouze v případě kombinované platby, kdy část je placena kartou, část jiným způsobem, např. v hotovosti, šekem apod. V takovém případě se vystaví zvlášť prodejní doklad na částku placenou kartou a zvlášť na zbylou částku (paragon apod.). O autorizaci je třeba žádat na částku, která je placena kartou. Možná je i kombinace při platbě dvěma různými kartami, např. MasterCard a Visa.

## 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.

Podezřelé chování klientů, které může vést k podvodu, a jak v takových případech postupovat:

- V případě rezervací na neobvykle dlouhou dobu a/nebo pro větší množství osob, zpravidla zasílaných e-mailem přímo do hotelu.
- Pokud je při autorizaci platební karta zamítnuta a objednatel obratem zasílá další a další čísla karet nebo žádá o rozdělení celkové částky transakce mezi více nabízených čísel karet.  
**V případě, kdy vás osloví neznámá zahraniční cestovní agentura, která garantuje ubytování svých klientů platební kartou a současně vás žádá o odeslání provize za služby na svůj bankovní účet.**
- 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 č. karty (např. na bankovní účet, v hotovosti nebo zasláním zboží).
- Nikdy nepřistupujte na objednávky jiných služeb ani zboží, které přímo nesouvisí 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, c-less). Nikdy nepřistupujte na diktování údajů platební karty ze strany předkladatele (např. z mobilního telefonu, PC).

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

## 4.5 ZADRŽENÍ PLATEBNÍ KARTY

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

- Obchodník obdržel z autorizačního centra pokyn „ZADRŽTE KARTU“.
- BIN nesohlasí s prvním čtyřčíslím čísla karty MasterCard nebo Visa, pokud je na kartě uvedeno.
- 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 zadržení karty.

Platební karta je vlastnictvím společnosti, která ji vydala, tj. vydavatele karty. Zákazník je pouze jejím držitelem. Žádost o autorizaci je prostřednictvím počítačové sítě předána vydavateli 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“ (viz příloha číslo 1) – 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 s kartou osobně doručí do kterékoliv pobočky UniCredit Bank nebo doporučeným dopisem zašle do týdne na odbor platebních karet UniCredit Bank (viz DŮLEŽITÉ INFORMACE A TELEFONNÍ SPOJENÍ).

Držiteli 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 – Cards Operations CZ  
Processing & Authorizations – 4. patro  
BB Centrum – budova Filadelfie  
Želetavská 1525/1  
140 92 Praha 4 – Michle

## 4.6 REKLAMACE

### REKLAMACE – VÝMĚNA NEBO VRÁCENÍ ZBOŽÍ

Při reklamaci zboží nebo poskytnutých služeb obchodník držiteli karty nevrací hotovost, ale pro zrušení nebo úpravu platby, která byla kartou uskutečněna, vystaví kreditní doklad.

**Kreditní doklad** je tvořen 3 listy.

1. list – doklad pro obchodní místo / merchant's copy
2. list – kopie pro banku / bank's copy
3. list – kopie pro držitele karty / cardholder's copy

#### • vrácení zboží

Vystaví se kreditní doklad na celkovou částku. Kreditní transakce se neautorizují.

#### • výměna za zboží ve stejné hodnotě

V tomto případě se náhradní prodejní doklad nevystavuje.

#### • výměna za zboží nižší hodnoty

Vystaví se kreditní doklad na rozdíl obou částek.

#### • výměna za zboží vyšší hodnoty

Vystaví se prodejní doklad na rozdíl částek a na tuto částku je nutno požádat o autorizaci (viz bod 2.3).

Není-li držitel karty při výměně či vrácení zboží přítomen (např. vrácení platby na základě písemné reklamace), vyplní obchodník na kreditním dokladu údaje o kartě ručně, provede otisk identifikačního štítku a pak se podepíše do místa určeného pro držitele karty. Držitelé karty zašle obchodník jeden z dílů prodejního dokladu – doklad pro držitele karty (cardholder's copy).

Adresa pro zaslání kreditních dokladů:

UniCredit Bank – Cards Operations CZ  
Processing & Authorizations – 4. patro  
BB Centrum – budova Filadelfie  
Želetavská 1525/1  
140 92 Praha 4 – Michle

### REKLAMACE PROVÁDĚNÉ NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

#### Držitel karty reklamuje službu

V případě, že držitel karty reklamuje u obchodníka zboží nebo službu, provede obchodník prostřednictvím funkce NÁVRAT vrácení reklamované částky.

#### ŽÁDOST OBCHODNÍHO MÍSTA O REKLAMACI

- V případě chybného zúčtování transakce (držitel karty již není přítomen) může obchodník požádat písemně (e-mailem nebo faxem, 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 není možné z technických důvodů provádět.

#### Doúčtování transakce či rozdílu transakce

- 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.

4000 1234 5678 9010  
09/01 V  
CARDHOLDER NAME  
UNICREDIT BANK  
CZ PRIMEPE 20  
PRAHA  
CZECH REPUBLIC

UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A.S.  
AUTORIZACE MERCHANTS COPY

UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A.S. JE NĚJEDINOU ODPovědnou stranou za poskytnutí kreditní karty. UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A.S. JE NĚJEDINOU ODPovědnou stranou za poskytnutí kreditní karty. UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A.S. JE NĚJEDINOU ODPovědnou stranou za poskytnutí kreditní karty.

UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A.S. JE NĚJEDINOU ODPovědnou stranou za poskytnutí kreditní karty. UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A.S. JE NĚJEDINOU ODPovědnou stranou za poskytnutí kreditní karty. UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A.S. JE NĚJEDINOU ODPovědnou stranou za poskytnutí kreditní karty.

## 5. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ

### 5.1 PROÚČTOVÁNÍ PLATEBNÍCH TRANSAKČÍ BANKOU

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. Jestliže však vydavatel platební karty takto provedenou platbu neuhradí nebo již uhrazenou platbu odúčtuje, je banka oprávněna započítat tuto platbu jako svoji pohledávku vůči obchodníkovi oproti jeho jakékoliv 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 u částek přesahujících autorizační limit
- na prodejním dokladu chybí podpis zákazníka (v případě, že se jedná o prodejní doklad z imprinteru nebo byl podpis vyžadován při transakci POS terminálem)
- na dokladu chybí datum transakce
- na dokladu chybí údaje o obchodním místě
- údaje na dokladu jsou měněny (škrtnáním, přepisováním apod.)
- otisk platební karty je neúplný, nečitelný
- doklady byly UniCredit Bank předány později než 5 dnů od data uskutečnění transakce
- transakce byla provedena s padělanou kartou nebo došlo ke zneužití čísla karty atp.

VÝPIS Z KARETNÍCH TRANSAKČÍ

UniCredit Bank standardně připsuje částky z karetních transakcí dle sumárních částek za den (business date), tzn. za všechny karetní asociace dohromady. Transakce jsou vždy připsovány zvlášť za jednotlivé provozovny. Na účet obchodníka je připsována již čistá částka, tedy částka bez provize.

IDENTIFIKACE PLATEB NA VÝPISU O TRANSAKČÍCH PROVEDENÝCH PLATEBNÍMI KARTAMI

Vzory výpisů z transakcí naleznete na:

<http://www.unicreditbank.cz/web/firmy/produkty-a-sluzby/platebni-karty-a-terminaly/struktura-a-format-elektronickych-vypisu>

IDENTIFIKACE PLATEB NA VÝPISU Z ÚČTU

**Odesílatel:**

UCB Merchants, účet 9342510001/2700 pro CZK, 9342510087/2700 pro EUR, 9342510044/2700 pro USD.

**Variabilní symbol:**

Celé číslo smlouvy včetně obchodního místa, např. 12001501.

## 6. PCIDSS

Bezpečnostní standard PCIDSS (Payment Card Industry Data Security Standard) představuje mezinárodní pravidla definující podmínky nakládání s údaji držitelů platebních karet, které jsou obsaženy na platebních kartách. 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 jejich možnému zneužití. PCIDSS jako modelový rámec pro zajištění bezpečnosti obsahuje nevhodnější postupy k minimalizaci rizika odcizení dat.

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

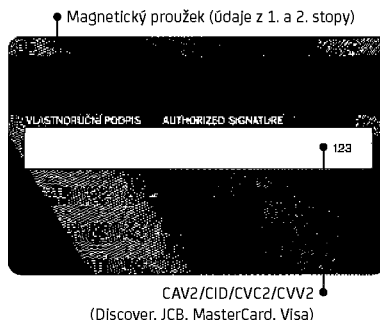
**Správnou ochranou dat držitelů karet chráníte své zákazníky, a tím i svůj obchod.**

**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 PCIDSS standardů.

**Jak uchovávat data držitelů platebních karet**

- 1) Instalovat a udržovat konfiguraci firewallů k ochraně dat držitelů platebních karet.
- 2) Nepoužívat pro systémová hesla a jiné bezpečnostní parametry výchozí nastavení od dodavatele.
- 3) Chránit uchovávaná data držitelů platebních karet.
- 4) Zašifrovat přenos dat držitelů platebních karet po otevřených veřejných sítích.
- 5) Používat a pravidelně aktualizovat antivirový software nebo programy.
- 6) Využívat a udržovat bezpečné systémy a aplikace.
- 7) Omezit přístup k datům držitelů platebních karet jenom dle potřeby.
- 8) Přidělit jedinečné ID každé osobě s přístupem k počítači.
- 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 pravidla zaměřená na bezpečnost informací pro zaměstnance a dodavatele.

V případě zjištění, že došlo k úniku dat nebo zneužití dat držitelů platebních karet u obchodníka nebo jeho agenta, je obchodník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit bance na e-mail: [cards.fraud.control.ubis@unicredit.eu](mailto:cards.fraud.control.ubis@unicredit.eu)

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 vyžadované bankou
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 SAQ dotazníku včetně Osvědčení o shodě (AOC) prostřednictvím interního certifikovaného auditora (ISA) + čtvrtletní scan od ASV (pokud lze aplikovat)
4. Ostatní	Ostatní obchodníci: Vyplnění SAQ dotazníku 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: [cards.fraud.control.ubis@unicredit.eu](mailto:cards.fraud.control.ubis@unicredit.eu).

#### Poskytovatelé služeb (agenti)

Je možné, že v rámci své činnosti obchodník využívá služeb 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 mají povinnost registrovat se na stránkách [www.visamerchantagents.com](http://www.visamerchantagents.com), jinak je banka s okamžitou platností oprávněna přestat zpracovávat transakce obchodníka od těchto poskytovatelů služeb.**

Zda je váš agent registrován, zjistíte na <http://www.visamerchantagentslist.com/>.



## 7. TELEFONICKÁ SPOJENÍ A ADRESÁŘ:

HELP-LINE: (nonstop Autorizační centrum – autorizace plateb)	<b>221 210 014</b>
TECHNICKÁ PODPORA OBCHODNÍKŮ:	<b>221 210 014, 013 955 962 626 955 962 628 955 962 629 955 962 630</b>
REKLAMACE PATEB:	<b>955 962 876 (fax 220 514 207) obchodnici.reklamace.ubis@unicredit.eu</b>
ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ PRODEJNÍCH DOKLADŮ KE ZPRACOVÁNÍ: ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ ZADRŽENÝCH PATEBNÍCH KARET:	<b>UniCredit Bank – kartové centrum</b> Processing & Authorizations – 4. patro BB Centrum – budova Filadelfie Želetavská 1525/1 140 92 Praha 4 – Michle
OBJEDNÁVKY PRODEJNÍCH A SUMÁRNÍCH DOKLADŮ:	<b>955 962 627</b>
SPOTŘEBNÍ MATERIÁL	
SONET, společnost s.r.o.: (kotouče do terminálů a čisticí karty) Manuály k obsluze platebních terminálů jsou k dispozici na <a href="http://www.sonet.cz/ke-stazeni/">www.sonet.cz/ke-stazeni/</a>	<b>543 423 540, obchod@sonet.cz</b>
Aevi CZ s.r.o.: (kotouče do terminálů a čisticí karty)	<b>221 210 014, kz.objednavka@officedepot.com</b>
ODDĚLENÍ BEZPEČNOSTI PATEBNÍCH KARET – HLÁŠENÍ OHROŽENÝCH DAT DRŽITELŮ PATEBNÍCH KARET: (např. ztráta/odcizení účtenek, elektronických dat, PC, napadení sítí apod.)	<b>cards.fraud.control.ubis@unicredit.eu</b>
ODPOVĚĎ NA ŽÁDOST O ZASLÁNÍ DOKUMENTACE:	<b>disputes.obchodnici.ubis@unicredit.eu</b>

## 8. SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

### KOTOUČKY DO PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ NEBO ČISTICÍ SADY

**KOTOUČKY NEBO ČISTICÍ SADY DO PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ LZE OBJEDNAT DLE DODAVATELE TERMINÁLU:**

#### **SONET, společnost s.r.o.**

1. E-mailem na adresu [obchod@sonet.cz](mailto:obchod@sonet.cz), ve kterém specifikujete název vaší společnosti, požadovaný počet kusů, adresu pro doručení a váš kontakt, na kterém vás můžeme kontaktovat v případě potřeby.
2. Telefonicky na tel. č. 543 423 543.
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 nebo ČISTICÍ SADA, zde již stačí napsat požadovaný počet kusů a odeslatV případě problému budete kontaktováni automaticky.

#### **ZPŮSOB DOPRAVY A ZPŮSOB PLATBY:**

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

#### **ČISTICÍ SADY DISKO**

Tato novinka při pravidelném čištění zcela zamezí odmítnutí všech platebních karet a prodlouží životnost zařízení. Odmítnutí platební karty je zpravidla způsobeno nečistotami.

Čisticí karty jsou vyvinuty a vyrobeny pro suché čištění. Nepotřebují žádný chemický čisticí roztok. Materiál z mikrovlnáka zcela odstraní veškeré nečistoty (prach, mastnoty, tuk, štěrby, otěry, nikotin aj.) a přenesení je do nitra tkaniny tak, že zůstatky nečistot jsou na kartě stěží zjištělné. Touto technologií jsou vícekrát použitelné, tzn. balení je pro 12 čištění čtečky magnetických proužků (balení obsahuje 3 ks karet) i čipové čtečky (balení obsahuje 1 kartu). Doporučujeme aplikovat minimálně 1x týdně.

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

E-mailem na adresu [kz.objednavka@office depot.com](mailto:kz.objednavka@office depot.com), ve kterém specifikujete název vaší společnosti, požadovaný počet ks, adresu pro doručení a váš kontakt, na kterém vás můžeme zastihnout v případě potřeby. Spotřební materiál vám bude společně s fakturou zaslán přepravní službou PPL.



# 9. PŘÍLOHY

## PŘÍLOHA ČÍSLO 1



### POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY VISA / MC / DINERS CLUB HOT CARD RECEIPT CONFIRMATION

<b>Číslo karty</b> (Card number)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Platnost karty</b> (Card expiry)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Datum zadržení karty</b> (Date of pick-up)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Jméno obchodníka</b> (Merchant name)	<input type="text"/>			
<b>Číslo smlouvy o přijímání PK</b> (Merchant number)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Jméno zadržitele</b> (Retainer's name)	<input type="text"/>			
<b>Telefon</b> (Phone number)	<input type="text"/>			
<b>Datum převzetí</b> (Date of receipt)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Jméno a podpis pracovníka</b> (Name and signature of employee)		<b>Jméno a podpis zadržitele karty</b> (Name and signature of retainer)		
<b>Odměna se vyplácí pouze v případě zadržení karty na pokyn autorizačního centra UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.</b> The reward is paid only if the card will be retained on request of UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. authorisation centre.				
<b>Číslo účtu zadržitele</b> Retainer's account number)	<input type="text"/>	<b>Měna</b> (Currency)	<input type="text"/>	
<b>Specifický symbol</b> (Specific symbol)	<input type="text"/>	<b>Kód banky</b> (Bank code)	<input type="text"/>	
<b>Souhlasím s vyplacením odměny ve prospěch výše uvedeného účtu.</b> I agree with paying of the reward to the above-mentioned account number.				
		<b>Jméno a podpis zadržitele karty</b> (Name and signature of retainer)		
Tuto část vyplňuje pracovník Oddělení vypořádání kartových obchodů UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.				
<b>Datum odeslání na účet</b>	<input type="text"/>			
		<b>Jméno pracovníka, podpis</b>		


**SOUHLAS SE ZATÍŽENÍM ÚČTU**
**Vyplní obchodník** (Merchant will fill the following information):

<b>Číslo objednávky</b> (Order number)	<input type="text"/>
<b>Datum</b> (Date)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Adresa obchodníka</b> (Merchant address)	<input type="text"/>
<b>Jméno odpovědného zástupce</b> (Name of author, person of merchant)	<input type="text"/>
<b>Popis zboží/služeb</b> (Description of goods/services)	<input type="text"/>
<b>Cena zboží/služeb</b> (Price of goods/services)	<input type="text"/>
<b>Dopravné</b> (Transportation costs)	<input type="text"/>
<b>CELKOVÁ ČÁSTKA A MĚNA (vždy v CZK)</b> (TOTAL PRICE)	<input type="text"/>

**Vyplní držitel karty** (Cardholder will fill the following information):

<b>Jméno a příjmení držitele karty</b> (Name and surname of the cardholder)	<input type="text"/>
<b>Adresa</b> (Address)	<input type="text"/>
<b>Telefon, fax</b> (Phone No., Fax No.)	<input type="text"/>
<b>Číslo karty</b> (Card number)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Platnost karty</b> (Card expiry)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Popis objednaného zboží/služeb (včetně množství a ceny/měny)</b> Description of goods/services ordered (incl. number of pieces and price/currency)	<input type="text"/>

Držitel svým podpisem stvrzuje správnost a pravdivost uvedených údajů. UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., za žádných okolností nezasáhne nebo neponese odpovědnost za jakékoliv spory, které event. vyvstanou mezi obchodníkem a držitelem karty v důsledku platby prostřednictvím výše uvedených platební karty / resp. karet za zboží či služby.  
(According to my request I wish to pay the ordered goods/services by my credit card. All stated information above is correct and true.)

**Datum objednávky**  
(Order date)      
**Vlastnoruční podpis držitele karty**  
(Signature of authorised cardholder)

**Kontrolní kód z platební karty** (Last three digits printed on the signature panel of a card):

**MASTERCARD/CVC2 – Card Validation code 2**   
**VISA/CVV2 – Card Verification value 2**   
**Po provedení autorizace a před archivací objednávky odstříhnete kontrolní kód**  
(Please, cut off the control code after the authorization before archiving of document)



**POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ NALEZENÉ PĚTEBNÍ KARTY VISA / MC / DINERS CLUB**  
 FOUND CARD RECEIPT CONFIRMATION

<b>Číslo karty</b> (Card number)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Platnost karty</b> (Card expiry)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Datum nalezení karty</b> (Date of finding)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Jméno obchodníka</b> (Merchant name)	<input type="text"/>			
<b>Číslo smlouvy o přijímání PK</b> (Merchant number)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Jméno nálezce</b> (Finder's name)	<input type="text"/>			
<b>Telefon</b> (Phone number)	<input type="text"/>			
<b>Datum převzetí</b> (Date of receipt)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Jméno a podpis pracovníka</b> (Name and signature of employee)		<b>Jméno a podpis nálezce karty</b> (Name and signature of finder)		
Tuto část vyplňuje pracovník Oddělení vypořádání kartových obchodů UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.				
Manipulační poplatek USD	<input type="text"/>	Natypován dne:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
				<b>Jméno pracovníka, podpis</b>



**ŽÁDOST O REKLAMACI**  
CLAIM REQUEST

Fax: 220 514 207  
E-mail: obchodnici.reklamace.ubis@unicredit.eu

<b>Číslo smlouvy o přijímání PK</b> (Merchant number)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>Telefon</b> (Phone No.)	<input type="text"/>		
<b>E-mail</b> (E-mail address)	<input type="text"/>		
<b>Fax</b> (Fax 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"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Částka transakce / měna</b> (Trx. Amount)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>Číslo karty</b> (Card No.)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Platnost</b> (Card expiry)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>Doúčtování 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>Odúčtování 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> (Cancellation of transaction)	<input type="checkbox"/>		
<b>Doúčtování transakce</b> (Manual input transaction)	<input type="checkbox"/>		
<b>Jiná žádost</b> (Other request)	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
<p><b>Spolu se žádostí o reklamaci je nutné zaslat</b> (Please enclose below mentioned documents):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>kopie účtenky z platebního terminálu</b> (POS sales slip copy)</li> <li>• <b>kopie pokladní účtenky</b> (ECR sales slip copy)</li> </ul>			

Jednou jste dole, jednou nahoře.  
S námi zvládnete obojí.

Vítejte v  
 **UniCredit Bank**