

Příloha 1
Smlouvy o poskytování služeb
acquiringu a doprovodných služeb
č. 2018/08268

MANUÁL PRO OBCHODNÍKY

Přijímající platby prostřednictvím platebních karet





Manuál pro obchodníky

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

Tento manuál je určen pro právnické osoby a fyzické osoby podnikatele z oblasti obchodu a služeb, se kterými Československá obchodní banka, a. s. uzavřela smlouvu o akceptaci platebních karet.

Nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2016.

1 OBSAH

1	OBSAH	4
2	KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE	6
3	STANDARDY A PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET	8
3.1	Standard PCI DSS	8
3.2	Registrace poskytovatelů služeb akceptace platebních karet	8
3.3	Pravidla bezpečné akceptace platebních karet u plateb bez přítomnosti platební karty	9
4	DEFINICE POUŽÍVANÝCH POJMŮ A POPIS TYPŮ PLATEBNÍCH KARET	12
4.1	Definice používaných pojmů	12
4.2	Platební karty VISA	14
4.3	Platební karty MasterCard	18
4.4	Platební karty Diners Club International	22
4.5	Platební karty JCB	24
4.6	Platební karty American Express (AMEX)	26
5	AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET NA ELEKTRONICKÉM PLATEBNÍM TERMINÁLU	27
5.1	Prodej (Postup při platbě čipovou, magnetickou a bezkontaktní kartou)	27
5.2	Návrat / Storno (Vrácení peněz na účet zákazníka)	30
5.3	Služba CashBack	30
5.4	Předautorizace karetní platby	30
5.5	Hlasová autorizace	33
5.6	Zadržení a znehodnocení platební karty	34
5.7	Akceptace stravenkových karet	34
5.8	Vydávání věrnostních či dárkových karet	35
5.9	Dobíjení kreditu mobilních operátorů	35
5.10	Uzávěrka platebního terminálu	35
6	AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET V PROSTŘEDÍ E-COMMERCE	36
6.1	Základní údaje o platební bráně ČSOB	36
6.2	Design platební brány ČSOB a její zobrazení v tabletu a mobilním telefonu	37
6.3	Bezpečnostní standard 3D Secure	38
6.4	iFrame	38
6.5	Platba Na klik a platba uloženou kartou	38
6.6	Digitální peněženka InCard MasterPass	39
6.7	Online platba (CNT - ČSOB Network Transaction)	40

7	DOPLŇKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PATEBNÍCH KARET	41
7.1	Multicurrency - Akceptace platebních karet v cizích měnách	41
7.2	POS Merchant - Aplikace pro správu platebních terminálů a platebních bran ČSOB	41
7.3	Elektronická archivace účtenek	42
7.4	Přenos identifikačního symbolu platby	43
7.5	Multiaplikace („Virtualizace“) - Poukazování úhrad na více bankovních účtů	43
7.6	DCC - Dynamická směna měn	43
7.7	EET - Elektronická evidence tržeb	44
8	OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ	46
8.1	Mail Order (M.O.) / Telephone Order (T.O.)	46
8.2	No Show (N.S.)	46
8.3	Spropitné od zákazníka	47
8.4	Kombinované platby	47
9	SPECIFIKA AKCEPTACE PATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÍCH	48
9.1	Směnárný, Casina	48
9.2	Hotely, Ubytovací zařízení	49
9.3	Půjčovny	53
10	REKLAMACE TRANSAKČÍ PATEBNÍCH KARET	56
10.1	Reklamáce transakcí uskutečněných na elektronickém platebním terminálu (POS)	56
10.2	Reklamáce transakcí uskutečněných v prostředí E-commerce (internetu)	57
11	ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ PATEBNÍCH KARET	58
11.1	Zúčtování karetních transakcí	58
11.2	Elektronické výpisy pro obchodníky	58
12	FAQ'S - FREQUENTLY ASKED QUESTIONS	60

2 KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE

AKCEPTACE KARET ČSOB

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

HELPDESK PLATEBNÍCH KARET ČSOB

(dále jen „HELPDESK PK ČSOB“)

- volba 1 Informace o transakcích
- volba 2 Linka technické a obchodní podpory
- volba 3 Linka hlasové autorizace
- volba 4 Linka podpory platební brány
- volba 8 Zopakování volby

tel.: 495 800 116

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

NONSTOP HOTLINE SERVISNÍCH ORGANIZACÍ

technické problémy s platebními terminály

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

UŽITEČNÉ ODKAZY

Potvrzení o zadržení karty

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

Hlášení o zadržení karty

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

Formulář zrušení předautorizace

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

Formulář zmocnění obchodníka

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

Elektronická evidence tržeb

www.csob.cz/eet

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

www.github.com/csob

Registrace Agentů VISA

www.visaeurope.com/receiving-payments/security/third-party-agents

http://pcistandard.cz/admin/uploads/Prihlasovaci_udaje_uzivatele_VISA.pdf

This image shows a full page of white paper with horizontal blue dashed lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

3 STANDARDY A PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI PATEBNÍCH KARET

3.1 Standard PCI DSS

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

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

JAKÁ KARETNÍ DATA CHRÁNIT?

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

CITLIVÁ DATA CHRAŇTE ZEJMÉNA V

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

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

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

3.2 Registrace poskytovatelů služeb akceptace platebních karet

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

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

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

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

Dalšími typickými příklady Agentů jsou:

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

Seznam registrovaných Agentů včetně doplňujících informací naleznete na stránkách www.visaeurope.com/receiving-payments/security/downloads-and-resources.

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

3.3 Pravidla bezpečné akceptace platebních karet u plateb bez přítomnosti platební karty

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

PRÁVIDLA BEZPEČNÉ AKCEPTACE

1. Transakci bez přítomnosti platební karty (CNP – Card Not Present) lze provést pouze u:

- Předautorizace – viz podkapitola 5.4,
- Dokončení předautorizace a to pouze u Půjčoven za předpokladu, že byla provedena Předautorizace karetní platby s přítomností platební karty,
- Advance Deposit (nevratná záloha) – viz podkapitola 9.2,
- No Show (N.S.) – viz podkapitola 8.2,
- Priority / Express Check-Out Service v případě, že byla provedena Předautorizace karetní platby s přítomností platební karty.

2. Mail Order (M.O.) / Telephone Order (T.O.) transakci – viz podkapitola 8.1

- lze provést pouze na základě písemné či telefonické objednávky zboží či služeb a souhlasu držitele karty (formulář „Zmocnění obchodníka“),
- nerozdělujte na menší částky,
- nikdy nerozdělujte mezi více karet – mějte se na pozoru, pokud vám klient nabízí další čísla platebních karet z důvodu jejich nefunkčnosti nebo nedostatečného krytí.

3. Veškerou korespondenci a další doklady k platbě kartou vždy uchovávejte pro případ reklamace.
4. Při zrušení rezervace provádějte refundaci (Návrat / Storno ve prospěch účtu držitele platební karty) vždy a pouze na platební kartu, kterou jste použili k provedení původní transakce. Nikdy nevracejte peníze jiným způsobem a nepřístupujte na možnost vrácení peněz prostřednictvím:
 - hotovosti,
 - společností zprostředkovávajících převod peněz, refundaci na jinou kartu, než kterou bylo placeno,
 - převodem peněz na bankovní účet, atd.
5. Nikdy nevyužívejte kartu klienta k uhrazení jiných služeb, než je platba za vámi standardně poskytované služby (ubytování, půjčení dané věci) či služby s tím přímo souvisejícími (parkování, mini bar, No Show, apod.). Pokud klient bude chtít kartou uhradit platby za zboží nebo služby, které standardně nenabízíte (nákup elektroniky, alkoholu, letenek, luxusních předmětů, nebo zaplatit tlumočnicka, průvodce, kurýra apod.), provedení platby odmítněte.
6. Nikdy neprovádějte platbu typu Dokončení předautorizace, pokud jste předtím na stejnou kartu neprovedli Předautorizaci karetní platby. Dokončení předautorizace proveďte včas a bez zbytečného odkladu. Alespoň jedna z těchto transakcí musí proběhnout za přítomnosti platební karty, přičemž transakce musí být ověřena PINem nebo stvrzenka podepsaná držitelem karty.
7. Dbejte vždy na to, aby klient, který si objednáva ubytování osobně v hotelu, provedl platbu na platebním terminálu za přítomnosti karty. Zkontrolujete si tak, že jméno na platební kartě souhlasí se jménem klienta (a jeho občanským průkazem / pasem použitým při rezervaci) a klient je oprávněným držitelem karty.

PŘÍKLADY PODVODŮ

První kontakt s klientem

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

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

Průběh podvodu

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

- „V mé rodině se objevila velmi těžká nemoc / úmrtí. Navíc mi dnes ukradli peněženku, ve které jsem měl všechny karty, proto není možné, abyste mi na ně vrátili peníze. Za vaši vstřícnost nabízím storno poplatek ve výši XX %, pokud mi zbytek peněz pošlete zpět jiným způsobem (převodem na účet apod.).“
- „Cestuji a okradli mě! Kupte mi, prosím, na mou kartu telefon / notebook a zašlete mi jej na mou současnou adresu.“
- „Okradli mě / Nemám možnost si sám koupit letenky! Kupte mi je prosím s použitím mnou poskytnutých údajů o kartě.“
- „Jsme cestovní agentura, pošlete nám za ubytování našich klientů provizi a platbu za tlumočnicka ve výši XXX EUR.“ **Pokud nemáte s danou společností uzavřenou platnou smlouvu o provizi, a peníze přesto pošlete, riskujete přímou finanční ztrátu.**

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

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

Vznik škody

Pokud dojde k podvodným transakcím, dříve či později oprávněný držitel platební karty zjistí, že došlo ke zneužití jeho platební karty, a podá reklamaci u své banky. Na základě této reklamace banka zašle žádost o vrácení peněz na reklamované platby. **Veškeré platby bez přítomnosti karty, které držitel karty označí za podvodné, jste povinni refundovat, a to v plné výši.** Pokud tedy provedete na žádost domnělého držitele karty jakékoli převody peněz, nákupy atd., nebude možné požadovat uhrazení těchto nákladů po pravém držiteli platební karty!

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

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

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

4 DEFINICE POUŽÍVANÝCH POJMŮ A POPIS TYPŮ PLATEBNÍCH KARET

4.1 Definice používaných pojmů

Autorizace

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

Autorizační centrum (AC)

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

Autorizační kód

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

Autorizační limit

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

Banka = ČSOB

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

BIN (Bank Identification Number)

Čtyřmístné číslo vytištěné pod číslem karty. Musí být shodně s prvním čtyřčíslicím vlastního čísla karty (nemají karty AMEX, DINERS a DISCOVER).

Cash Advance

Výplata hotovosti po předložení karty VISA, resp. VISA Electron, MasterCard, Maestro, Diners Club, Discover.

CashBack

Výběr hotovosti prostřednictvím platebních karet VISA, Mastercard a Maestro na pokladnách obchodních míst vybavených elektronickým platebním terminálem.

Contactless

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

CVC2 / CVV2 – Card Verification Code / Value

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

Držitel karty

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

Elektronický terminál (POS, terminál)

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

Imprinter

Mechanické zařízení určené k otisku embosované platební karty a identifikačního štítku společnosti na prodejní doklad při provádění transakce platební kartou.

Klient

Osoba, která může, ale nemusí být totožná s držitelem platební karty. Zpravidla je to jméno, které má obchodník k dispozici a které je v jeho záznamech (dokumentaci).

Kontrola totožnosti

Obchodník může v případě nejistoty (bez ohledu na částku transakce) požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti, aby mohl zkontrolovat, zda jméno uvedené na platební kartě souhlasí se jménem na průkazu totožnosti. V případě, že držitel karty odmítne průkaz totožnosti předložit, je na zvážení obchodníka, zda bude

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

Majitel karty

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

Multicurrency

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

NFC (Near Field Communication)

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

Obchodní místo

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

Obchodník

Právní osoba nebo fyzická osoba - podnikatel, která uzavřela s ČSOB smlouvu o akceptaci platebních karet.

Obsluha terminálu

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

PINpad

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

Platební karta (PK)

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

Platnost karty

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

Průkaz totožnosti

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

Předautorizace

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

Směnárna

Místo, které poskytuje výplatu hotovosti prostřednictvím platební karty.

Stvrzenka

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

Transakce

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

Vizuální kontrola

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

Vydavatel karty

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

4.2 Platební karty VISA

PLATEBNÍ KARTA VISA



PLATEBNÍ KARTA VISA ELECTRON



PLATEBNÍ KARTA V PAY



1. **CHIP** – EMV CHIP pro načtení karty v platebním terminálu (nemusí být na všech kartách).
2. **Číslo karty:**
 - **VISA** – plasticky vyražené 16-ti nebo 13-ti místné číslo karty. Číslo karty začíná vždy číslicí 4 a je rozděleno u 16-místného čísla do 4 skupin po 4 číslech. U 13-místného čísla do skupin 4-3-3-3.
 - **VISA Electron** – vytištěné číslo na přední straně karty. Na kartě nemusí být vytištěno číslo celé, ale pouze jeho část, a to první a poslední čtyřčíslí.
 - **V PAY** – vytištěné číslo na přední straně karty. Vytištěné 16-ti, 17-ti, 18-ti nebo 19-ti místné číslo karty. Číslo karty začíná vždy číslicí 4, 5 nebo 6.
3. **BIN** – první čtyři číslice BINu musí být vytištěné pod číslem karty. Musí být shodné s prvním čtyřčíslím vlastního čísla karty. **Pokud čtyřčíslí nesouhlasí, nebo chybí, volejte HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).
4. **Jméno držitele karty** – jméno a příjmení držitele karty, které musí být uvedené ve spodní části karty. Může obsahovat i titul (Mr., Ms., Dr. apod.).
5. **Doba platnosti karty** – 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. **Ochranný UV symbol** – velké písmeno „V“ v místě loga společnosti. Je viditelný pouze pod UV lampou.
7. **Logo VISA / VISA Electron / V PAY** – logo může být na různých místech a může mít různou vertikální orientaci.
8. **Lokální platnost karty** – je označena anglickým nápisem „Valid only in...“, popř. také v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je na kartě uvedena. **Karta bez vyznačení lokální platnosti je použitelná ve všech zemích světa.**
9. **Logo bezkontaktní karty** – označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby.
10. **Název a logo vydavatele** – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
11. **Podpisový panel:**
 - **VISA** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Dále je na podpisovém panelu vytištěno vlevo skloněným písmem číslo karty nebo jeho poslední čtyřčíslí. Musí se shodovat s číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) na přední straně. Za podpisovým panelem je umístěn trojmístný číselný kód CVV. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“.
 - **VISA Electron** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“.
 - **V PAY** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“.
12. **Hologram** – v hologramu je vyobrazena holubice, nebo několik holubic v letu. Hologram může být umístěn na přední straně, zadní straně karty i v magnetickém proužku.
13. **Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty** – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.
14. **Trojmístný číselný kód (CVV)** – posunutý mimo podpisový panel.

15. **Magnetický proužek** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen, může obsahovat hologram.

PLATEBNÍ KARTA VISA

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

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

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

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

PLATEBNÍ KARTA VISA ELECTRON

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

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

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

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

PLATEBNÍ KARTA V PAY

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

Transakce čipovými kartami V PAY je nutno provádět pouze prostřednictvím čipové čtečky terminálu a následným zadáním PINu držitelem karty. V PAY karty nelze akceptovat prostřednictvím magnetického proužku.

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

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

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

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

4.3 Platební karty MasterCard

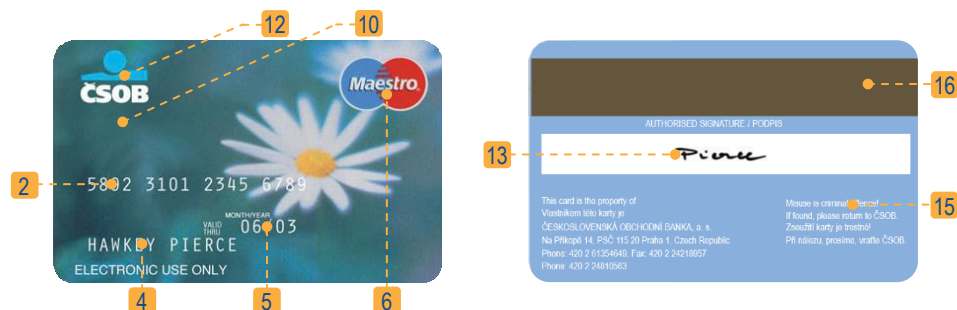
PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD



PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD ELECTRONIC



PLATEBNÍ KARTA MAESTRO



1. **CHIP** – EMV CHIP pro načtení karty v platebním terminálu (nemusí být na všech kartách).
2. **Číslo karty:**
 - **MasterCard** – plasticky vyražené 16-ti místné číslo. Začíná vždy číslicí 5 a je vždy rozděleno do 4 skupin po čtyřech číslech. Poslední skupina čísel zasahuje do hologramu.
 - **MasterCard Electronic** – 16-místné číslo, obvykle ve skupinách po čtyřech číslicích (lze však, aby některá ze skupin číslic byla vynechána = nebyla vytištěna). Začíná číslicí 5, je vytištěné a nikdy nezasahuje do hologramu.
 - **Maestro** – vytištěné, výjimečně plasticky vyražené číslo (až 19-místné) na přední straně karty. Vyznačené číslo může být pouze částí skutečného čísla karty, nebo nemusí být uvedeno vůbec.
3. **BIN**
 - **MasterCard** – první čtyři číslice BINu musí být vytištěné pod číslem karty. Musí být shodné s prvním čtyřčíslím vlastního čísla karty. **Pokud čtyřčíslí nesouhlasí, nebo chybí, volejte HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).
 - **MasterCard Electronic** – první čtyři číslice BINu musí být vytištěné nad nebo pod číslem karty. Musí být shodné s prvním čtyřčíslím vlastního čísla karty. **Pokud čtyřčíslí chybí, nebo nesouhlasí – kartu zadržte** (viz podkapitola 5.6).
4. **Jméno držitele karty** – jméno a příjmení držitele karty, které musí být uvedené ve spodní části karty. Může obsahovat i titul (Mr., Ms., Dr. apod.).
5. **Doba platnosti karty** – 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** – tvořené dvěma propojenými kruhy v barvě červené a žluté, přes které je bílým typizovaným písmem nápis MasterCard s modrým stínem.
 - **MasterCard Electronic** – tvořené ze dvou překrývajících se kruhů červené a žluté barvy, na kterých je název MasterCard Electronic. Název MasterCard je bílý s modrým stínováním, název Electronic je modrý a shoduje se s modrou barvou podkladu, na kterém je značka umístěna. Text 100 % Electronic na modrém poli.
 - **Maestro** – tvořené dvěma propojenými kruhy v barvě modré a červené, přes které je bílým typizovaným písmem Maestro s modrým stínem.
7. **Ochranný UV symbol** – velká písmena M a C na přední straně karty viditelná pouze pod ultrafialovým světlem.
8. **Hologram** – hologram se zemskými polokoulemi. Hologram může být umístěn i na zadní straně karty nebo v magnetickém proužku.
9. **Text v anglickém jazyce** – „VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED“ zdůrazňuje, že tato karta může být přijata pouze na obchodních místech, která mohou kartu MasterCard Electronic přijímat (pouze v platebních terminálech, ne imprintech). Tento text může také obsahovat omezení použití karty pouze na konkrétní stát.
10. **Lokální platnost karty** – je označena anglickým nápisem „Valid only in...“, popř. také v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je na kartě uvedena. **Karta bez vyznačení lokální platnosti je použitelná ve všech zemích světa.**
11. **Logo paypass** – označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby.
12. **Název a logo vydavatele** – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.

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 je na podpisovém panelu vytištěno vlevo skloněným písmem číslo karty nebo jeho poslední čtyřčíslí. Musí se shodovat s číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) na přední straně. Za podpisovým panelem je umístěn trojmístný kontrolní kód CVC. Číselný kód musí obchodník sdělit na žádost operátora při autorizaci. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID”.
14. **Trojmístný kód (CVC)** – posunutý mimo podpisový panel.
15. **Všeobecné obchodní podmínky** – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.
16. **Magnetický proužek** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen, může obsahovat hologram.

PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD

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

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

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

PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD ELECTRONIC

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

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

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

PLATEBNÍ KARTA MAESTRO

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

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

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

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena.

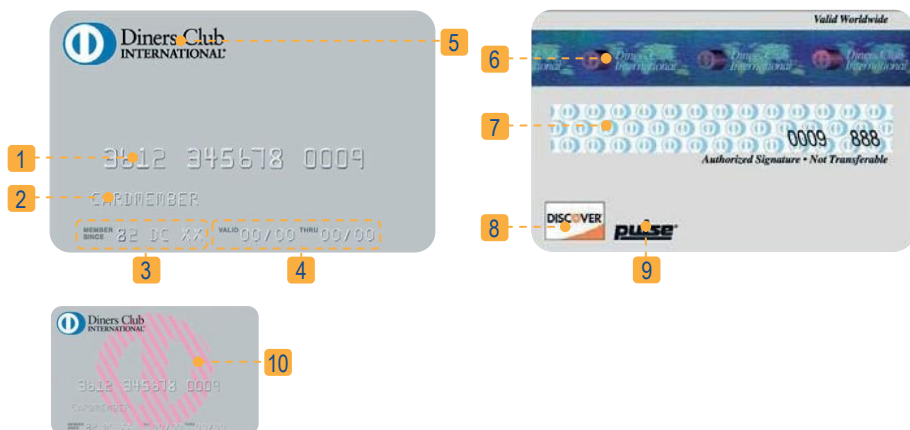
Platební karta MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro nesmí být označena nápisy „SPECIMEN”, „VOID”, „VZOR” ani být jakkoliv nastřížená či jinak znehodnocená.

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

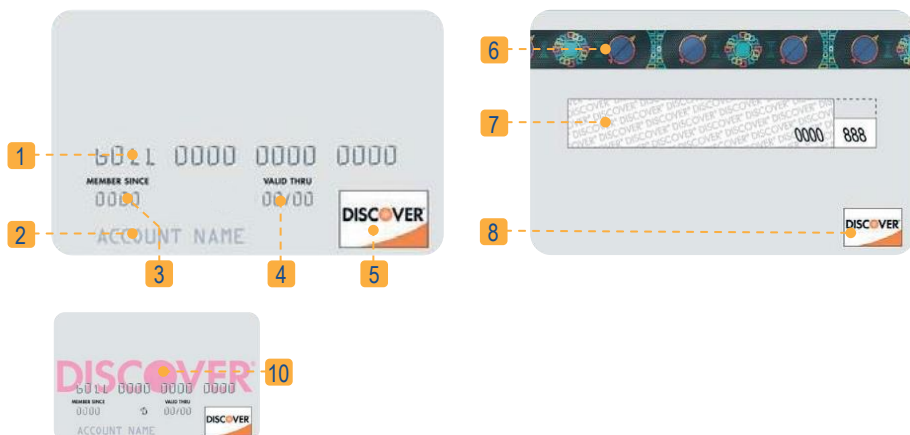
4.4 Platební karty Diners Club International

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

PLATEBNÍ KARTA DINERS CLUB INTERNATIONAL



PLATEBNÍ KARTA DISCOVER



1. Číslo karty:

- **Diners Club International** – je embosované (reliéfní). Začíná dvojčíslím „30“ nebo „36“ nebo „38“. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla karty je 14 číslic ve skupinách 4-6-4.
- **Discover** – je embosované (reliéfní). Začíná dvojčíslím „60“ nebo „64“ nebo „65“. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla karty je 16 číslic ve skupinách 4-4-4-4.

2. **Jméno držitele karty** – embosované jméno a příjmení držitele karty, které je v případě služební karty doplněno dalším řádkem se jménem firmy.
3. **Údaj MEMBER SINCE:**
 - **Diners Club International** – musí být umístěn vždy před, či za datem platnosti ve tvaru: dvojčíslí roku, písmena DC a dvoumístný písmenný kód státu.
 - **Discover** – je umístěno pod číslem karty.
4. **Doba platnosti karty** – nelze přijmout karty předložené před 1. dnem uvedeným jako VALID FROM nebo po posledním dni měsíce uvedeného jako VALID THRU (může být i v jiných jazycích).
5. **Logo:**
 - **DC** – v barvě modrobílé, vždy na přední straně v levém horním rohu, doplněno černým textem „Diners Club International”.
 - **DISCOVER** – vždy na přední straně v pravém dolním rohu, nebo nahoře v podobě loga Discover.
6. **Magnetický proužek:**
 - **Diners Club International** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen. Součástí magnetického proužku může být i hologram společnosti Diners Club.
 - **Discover** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen. Součástí magnetického proužku může být i hologram společnosti Discover, který může být umístěn i na přední straně karty.
7. **Podpisový panel** – zkontrolujte podpis na podpisovém panelu. Byl-li učiněn pokus vymazat podpis, objeví se nápis „VOID”. Na podpisovém panelu je vytištěné poslední čtyřčíslí karty. Musí být shodné s číslem karty na přední straně a je doplněno trojmístným číselným kódem (CVV).
8. **Akceptační známka sítě Discover** – pro mezinárodně platné karty je akceptační známka sítě Discover na zadní straně karty povinná.
9. **Známka Pulse** – známka Pulse musí být umístěna vpravo od akceptační známky sítě Discover. Tato známka je vytištěna v barvě černé, nebo bílé v závislosti na barvě podkladu zadní strany.
10. **Ochranný UV symbol** – na přední straně karty uprostřed je bezpečnostní znak viditelný pouze pod ultrafialovým světlem.

Nepodepsaná karta je neplatná!

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

4.5 Platební karty JCB

NOVÝ DESIGN

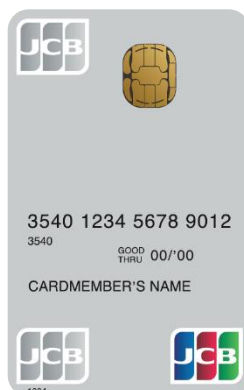
Horizontální podoba karty – embosovaná



Vertikální podoba karty – embosovaná



Vertikální podoba karty – elektronická



STARÝ DESIGN



1. **IC CHIP** – pro načtení karty na platebním terminálu.
2. **Číslo karty** – plasticky vyražené 16-ti místné číslo.
3. **BIN** – první čtyři, pět nebo šest číslic z čísla karty.
4. **Jméno držitele karty** – embosované jméno a příjmení držitele karty, které musí být uvedené ve spodní části karty. Může obsahovat i titul (Mr., Ms., Dr. apod.)

5. **Doba platnosti karty** – MM/YY s apostrofem za lomítkem.
6. **Logo JCB** – u aktuálního designu je JCB logo vytištěné v levém horním, nebo pravém horním, či dolním rohu.
7. **Hologram** – uprostřed čelní strany karty může být namísto „JCB CARD“ rovněž uvedeno jméno nebo logo dceřiné společnosti nebo kooperačního partnera JCB.
8. **Magnetický proužek** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.
9. **Podpisový panel** – musí obsahovat podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“. Dále je na podpisovém panelu vytištěno vlevo skloněným písmem číslo karty nebo jeho poslední čtyřčíslí. Musí se shodovat s číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) na přední straně. Za číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) je umístěn třímístný kontrolní kód CVC. Jde o proužek s rovným (nový design), resp. vlnkovým podtiskem (starý design), který je tvořen opakujícími se nápisy JCB v barvě světle modré a zelené.
10. **Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty** – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.

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

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

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

Platební karta nesmí být označena nápisy „SPECIMEN“, „VOID“, „VZOR“ ani být jakkoliv nastřížena či jinak znehodnocená.

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

4.6 Platební karty American Express (AMEX)

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



1. **Číslo karty** – plasticky vyražené 15-ti místné číslo. Začíná dvojčíslím 37 a je rozděleno ve skupinách 4-6-5. Při platbě kartou na elektronickém terminálu zkontrolujte, zda souhlasí číslo zobrazené na displeji terminálu s číslem karty předložené klientem.
2. **Platnost karty** – je časový údaj určující platnost karty (1. den v měsíci/rok – poslední den v měsíci/rok včetně).
3. **Jméno držitele karty** – (u firemních karet i název společnosti).
4. **Údaj MEMBER SINCE** – určuje, ve kterém roce se klient stal poprvé držitelem karty.
5. **Čtyřmístný bezpečnostní kód karty, tzv. batch code** – je umístěn vpravo, nebo vlevo nahoře nad číslem karty.
6. **Magnetický proužek** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.
7. **Podpisový panel** – určený pro podpis držitele karty. Může být bílý s číslem karty, nebo s hustě natištěnými vlnkami. Proužek nesmí být škrtnutý, gumovaný, přelepovaný nebo jinak upravovaný.
8. **Logo American Express** – na zadní nebo přední straně karty musí být čitelné logo American Express, tzv. blue box.
9. **Vytištěné číslo karty** – umístěné v podpisovém proužku, nebo pod ním musí být shodné s číslem karty na její přední straně.

Nepodepsaná karta je neplatná!

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

5 AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET NA ELEKTRONICKÉM PLATEBNÍM TERMINÁLU

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



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

Transakce Prodej je základní operací, jež slouží jako podklad pro zúčtování částky transakce na vrub účtu zákazníka (držitele platební karty) a ve prospěch účtu obchodníka.

OBSLUHA TERMINÁLU JE POVINNA

- ověřit, zda se jedná o výše zmíněné karty, pokud se banka a obchodník nedohodnou jinak, jiný typ karty odmítne,
- provést vizuální kontrolu ochranných prvků,
- ověřit, není-li karta poškozena, znehodnocena nebo nastřížena, pokud je, odmítne kartu a vrátí ji zákazníkovi,
- požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti v případě pochybností o tom, že kartu nepředkládá její právoplatný držitel. V případě, že platební kartu nepředkládá právoplatný držitel, je na zvážení obchodníka, zda bude transakci realizovat – nejlépe je však kartu odmítnout (výjimku mají platební karty MasterCard typu business karty, na kterých nemusí být uvedeno jméno držitele karty, anebo se nemusí shodovat jméno držitele karty s předkladatelem platební karty).

DALŠÍ POSTUP (SPOLEČNÝ POSTUP PRO AKCEPTACI ČIPOVÝCH I MAGNETICKÝCH KARET)

- Obsluha zahájí prodej na platebním terminálu (viz manuál k platebnímu terminálu poskytnutý servisní organizací) a zadá částku transakce.
- Obsluha / držitel karty vloží platební kartu do čipové čtečky terminálu, nebo v případě, že karta není opatřena čipem, protáhne kartu čtečkou pro magnetické karty (viz manuál k platebnímu terminálu). Je-li karta bezkontaktní, přiloží ji k bezkontaktní čtečce.
- V některých případech může platební terminál po zadání částky zobrazit výzvu ke kontrole totožnosti (viz podkapitola 4.1, Kontrola totožnosti), kterou obsluha musí potvrdit, jinak je transakce zrušena. Informace o provedené kontrole zaznamená obsluha na stvrzenku vytištěnou z terminálu.

OBSLUHA TERMINÁLU NÁSLEDNĚ POSTUPUJE DLE INSTRUKCÍ PATEBNÍHO TERMINÁLU

Čipová karta



Magnetická karta



Bezkontaktní karta



a) Čipová karta požadující PIN

- Na PIN Padu či platebním terminálu se zobrazí částka transakce, držitel karty je vyzván k potvrzení zadáním PINu (nebo se nejdříve zobrazí částka, kterou držitel karty potvrdí, a pak zadá PIN).
- V případě kladné autorizace vytiskne platební terminál první stvrzenku určenou pro obchodníka a následně terminál vytiskne druhou stvrzenku, která je určena pro držitele platební karty. Na obou stvrzenkách musí být mimo jiné zobrazen text „PIN OK“ nebo „PIN ZADÁN“. Dále postupuje obsluha dle pokynů platebního terminálu.

b) Čipová karta požadující podpis

- V případě kladné autorizace platební terminál vytiskne první stvrzenku s řádkem určeným pro podpis držitele karty.
- Platební terminál se dotáže, zda podpis souhlasí.

POZNÁMKA	V případě nutnosti kontroly podpisu u čipových karet lze platební kartu z čipové čtečky vytáhnout v průběhu transakce.
-----------------	--

- V případě, že podpis souhlasí, obsluha potvrdí transakci na platebním terminálu, následně se vytiskne druhá stvrzenka určená pro držitele platební karty.
- V případě, že podpis nesouhlasí, obsluha transakci nepotvrdí a transakce je stornována. Pro obchodníka a i pro držitele karty je vytištěna stvrzenka o zrušení transakce.

c) Magnetická karta

- V případě kladné autorizace platební terminál vytiskne první stvrzenku pro obchodníka s řádkem určeným pro podpis držitele karty (v ojedinělých případech vyzve terminál držitele platební karty i k zadání PINu).
- Terminál se dotáže, zda podpis držitele souhlasí.
- V případě, že podpis souhlasí, obsluha potvrdí transakci na platebním terminálu a ten následně vytiskne druhou stvrzenku určenou pro držitele karty.
- V případě, že podpis nesouhlasí, obsluha transakci nepotvrdí a transakce je stornována. Pro obchodníka a i pro držitele karty je vytištěna stvrzenka o zrušení transakce.

d) Bezkontaktní karta

- Na platebním terminálu či PIN Padu se zobrazí částka transakce.
- Držitel platební karty přiloží kartu k bezkontaktní čtečce terminálu a dále postupuje dle zobrazených informací.

- Akceptace bezkontaktních plateb je realizována pouhým přiložením karty nebo jiného zařízení podporujícího NFC technologii (např. mobilní telefony) k bezkontaktní čtečce platebního terminálu a do určité výše částky transakce je provedena i bez zadání PINu.
- **Základní informace**
 - Platební terminál musí být vybaven čtečkou pro akceptaci bezkontaktních plateb.
 - Služba je poskytována držitelům bezkontaktních platebních karet **VISA, MasterCard a Maestro nebo držitelům mobilních telefonů s funkcí NFC.**
 - Při nákupu **do 500,- CZK** držitel karty zpravidla **nezadává PIN.**
 - Při nákupu **nad 500,- CZK** držitel karty vždy **zadává PIN.**
- **Důležité informace**
 - Obchodník je povinen řídit se pokyny na platebním terminálu. V některých případech může být držitel platební karty vyzván k zadání PINu, i přesto, že se jedná o transakci do **500,- CZK**, popř. je vyzván k provedení transakce vložení platební karty do čipové čtečky platebního terminálu. Četnost je určena bezpečnostními pravidly stanovenými bankou, která bezkontaktní kartu vydala.
 - Obchodník je povinen označit obchodní místo poskytující akceptaci bezkontaktních plateb asociačními logy. Samolepky budou obchodníkovi poskytnuty ze strany banky.



PLATEBNÍ TERMINÁL PROPOJENÝ S POKLADNÍM SYSTÉMEM

Postup pro obsluhu / zákazníka (držitele platební karty):

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

ZOBRAZENÍ HLÁŠEK NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Zobrazená hláška	Postup
„CHYBA SPOJENÍ“	V případě zobrazení hlášky „CHYBA SPOJENÍ“ kontaktujte příslušnou servisní organizaci, která je uvedena na platebním terminálu nebo v servisních podmínkách.
„ZAMÍTNUTO“	V případě zobrazení hlášky „ZAMÍTNUTO“ je možné pokusit se transakci opakovat, nebo doporučujeme použít jinou platební kartu.
„PŘEKROČEN LIMIT“	Držitel karty má vyčerpaný limit karty stanovený bankou, která vydala platební kartu. Doporučujeme použít jinou platební kartu.
„NEKRYTÁ ČÁSTKA“	Držitel karty nemá dostatečné finanční prostředky na účtu. Doporučujeme použít jinou platební kartu.
„CHYBNÁ DATA“	V případě zobrazení hlášky „CHYBNÁ DATA“ byly zadány chybné údaje do platebního terminálu (autorizační kód, SEQ kód nebo špatné číslo karty atp.) Tato hláška se zpravidla zobrazuje při zakončení předautorizace a je způsobena zadáním chybných údajů do terminálu.
„VOLEJTE AC“ / „VOLEJTE HLASOVOU HLASOVOU AUTORIZACI“	Pokud se na terminálu zobrazí „VOLEJTE AC“ nebo „VOLEJTE HLASOVOU AUTORIZACI“, volejte HELPDESK PK ČSOB (viz kapitola 2) a zvolte volbu 3.

5.2 Návrat / Storno (Vrácení peněz na účet zákazníka)

Jedná se o transakci na platebním terminálu, která je opakem transakce Prodej (viz podkapitola 5.1). Transakce Návrat / Storno je synonymem pro vrácení částky transakce zpět na účet zákazníka (držitele platební karty). Tuto transakci je možné provést jak v částečné, tak plně výši transakce Prodej. Více o funkci Návrat / Storno viz podkapitola 10.1.

5.3 Služba CashBack

CashBack je výběr hotovosti v CZK prostřednictvím platebních karet na pokladnách obchodních míst vybavených elektronickým platebním terminálem. CashBack je domácí služba a je určena pro držitele platebních karet, jejichž vydavatelská banka působí na českém trhu a je na tuto službu plně certifikovaná.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Služba je poskytována držitelům platebních karet **VISA, VISA Electron, MasterCard a Maestro**. Podmínkou vydání hotovosti je úhrada nákupu platební kartou v minimální výši **300,- CZK**. Výběr hotovosti je umožněn do maximální výše **1500,- CZK** a to tak, aby odpovídal částce ve výši od 100,- CZK až do 1500,- CZK (částka však musí být dělitelná na celé stokoruny).

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

DŮLEŽITÉ INFORMACE

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

5.4 Předautorizace karetní platby

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

Předautorizace může být poskytnuta pouze po dohodě s ČSOB následujícím obchodním místům:

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

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

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

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

ZAHÁJENÍ PŘEDAUTORIZACE

Předautorizace za přítomnosti karty

1. Obchodník poté, co držitel karty písemně odsouhlasí provedení předautorizace a podmínky, za nichž bude předautorizace provedena, zvolí na platebním terminálu funkci „Předautorizace“ a dle typu karty vloží kartu do čipové čtečky (u bezkontaktních platebních karet přiloží kartu k čipové čtečce), nebo protáhne kartu pomocí magnetického proužku.
2. Obchodník zadá předpokládanou částku.
3. Držitel karty zadá PIN.
4. Dále obchodník postupuje dle pokynu terminálu.
5. Platební terminál provede předautorizaci:
 - kladně – platební terminál vytiskne první stvrzenku pro obchodníka, na které je zobrazen text „PIN OK“, v některých případech může být vyžadován podpis od držitele platební karty,
 - záporně – platební terminál napíše důvod zamítnutí.
6. Platební terminál vytiskne druhou stvrzenku, která je určena pro držitele karty.

Předautorizace bez přítomnosti karty

Před zahájením předautorizace je obchodník povinen:

- zajistit písemný souhlas držitele platební karty s provedením předautorizace a podmínkami, za nichž bude provedena (podmínky předautorizace by měl obchodník zpřístupnit prokazatelně držiteli platební karty, případně i bance),
 - zajistit potvrzení o seznámení držitele karty s předautorizovanou částkou (předpokládaná výše ceny služby),
 - zjistit číslo platební karty, platnost karty a číselný kód (CVC, CVV).
1. Obchodník zvolí na platebním terminálu funkci „Předautorizace“ a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnost karty, předpokládanou částku).
 2. Platební terminál provede předautorizaci:
 - kladně – platební terminál vytiskne pro obchodníka první stvrzenku, která musí být podepsaná držitelem karty při jeho příjezdu,
 - záporně – platební terminál napíše důvod zamítnutí.
 3. Platební terminál vytiskne druhou stvrzenku, která je určena pro držitele karty.

ZAKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

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

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

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

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

UPOZORNĚNÍ	Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese proti transakci reklamaci).
POZNÁMKA	Dokončení provede obsluha terminálu na předautorizovanou, nebo na menší částku. V případě, že skutečná částka bude vyšší nežli předautorizovaná, rozdíl doučtuje pomocí transakce „Prodej“, při které by měla být karta přítomna.
UPOZORNĚNÍ	Následné prodejní transakce je možné provést pouze se souhlasem držitele platební karty.

ZRUŠENÍ PŘEDAUTORIZACE

Lze provést následujícími způsoby:

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

POZNÁMKA	Banka nezodpovídá za neprovedené zrušení předautorizace karty, kterou má provést vydavatelská (issuer) banka.
UPOZORNĚNÍ	V případě použití elektronické platební karty je k ukončení předautorizace nutné načtení magnetického proužku nebo čipu platební karty terminálem. V tomto případě nelze zakončit předautorizaci pomocí manuálního zadání čísla karty do terminálu!

5.5 Hlasová autorizace

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

KDY ŽÁDAT O AUTORIZACI

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

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

Udělení autorizace neznamená obsluhu terminálu povinnosti kontroly:

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

POSTUP PŘI AUTORIZACI KARET

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

Při žádosti o autorizaci nahlásí obsluha terminálu potřebné údaje:

- číslo karty,
- platnost karty,
- číslo obchodního místa přidělené ČSOB,
- typ transakce platba / hotovost (cash advance),
- číselný kód (CVC, CVV),
- celkovou částku k autorizaci.

Na závěr bude obsluha terminálu informována operátorem o stavu autorizace a bude jí sdělen autorizační kód, který zadá do platebního terminálu.

Je-li výsledkem autorizace **ZAMÍTNUTO**, obsluha terminálu:

- transakci neprovede,
- oznámí držiteli, že transakci není možno momentálně uskutečnit,
- vrátí kartu držiteli.

Je-li výsledkem autorizace **ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU**, obsluha terminálu:

- transakci neprovede,
- kartu držiteli nevrátí,
- kartu zadrží a před zraky držitele znehodnotí (více viz podkapitola 5.6),
- vydá držiteli (pokud o to požádá) „Potvrzení o zadržení karty“ (viz kapitola 2),
- vyplní formulář „Hlášení o zadržení karty“ (viz kapitola 2) a doručí ho spolu se zadrženou kartou do ČSOB v co nejkratším termínu.

5.6 Zadržení a znehodnocení platební karty

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

ZADRŽENÍ PLATEBNÍ KARTY

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

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

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

ZNEHODNOCENÍ PLATEBNÍ KARTY

Magnetická karta

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

Čipová karta

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

5.7 Akceptace stravenkových karet

ČSOB nabízí akceptaci všech vydávaných stravenkových karet (**Sodexo, Edenred, Benefit Plus**).



Jaké jsou výhody?

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

5.8 Vydávání věrnostních či dárkových karet

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

5.9 Dobíjení kreditu mobilních operátorů



Služba umožňuje dobíjení kreditu mobilních operátorů (**O2, T-Mobile, Vodafone**) na platebních terminálech. Uvedená služba obchodníkovi přináší nový zdroj výnosů, neboť obchodník získává provizi z každé úspěšně dobíté částky.

5.10 Uzávěrka platebního terminálu

Obchodník je povinen denně provádět a kontrolovat uzávěrku platebního terminálu.

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

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

ZOBRAZENÍ HLÁŠEK NA UZÁVĚRCE

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

Denní uzávěrka

18/01/2012 12:14 ČSOB, a.s. ČSOB, a.s. - TEST Radičká 333/150 15000 Praha 5 IČ: 00001250 DIČ: CZ00001250 Terminál: PVE2367 (MIPVTE2367-53262671)	
UZÁVĚRKA	
PFij: 2	0.20 Kč
Karty VISA PFij: 2	0.20 Kč
Karty EC/MC Celk: 0	0.00 Kč
Karty MAESTRO Celk: 0	0.00 Kč
Karty DINERS Celk: 0	0.00 Kč
Karty JCB Celk: 0	0.00 Kč
Karty AMEX Celk: 0	0.00 Kč

Denní uzávěrka – nesouhlasí součty

18/01/2012 12:25 ČSOB, a.s. ČSOB, a.s. - TEST Radičká 333/150 15000 Praha 5 IČ: 00001250 DIČ: CZ00001250 Terminál: PVE2367 (MIPVTE2367-53262671)	
UZÁVĚRKA	
Součet ze serveru:	
Celk: 0	0.00 Kč
NESOUHLASÍ SOUČTY	
Součet z pracoviště:	
PFij: 1	0.10 Kč
Karty VISA PFij: 1	0.10 Kč
Karty EC/MC Celk: 0	0.00 Kč
Karty MAESTRO Celk: 0	0.00 Kč
Karty DINERS Celk: 0	0.00 Kč

POZNÁMKA	Vzhled stvrzenky se může lišit podle typu platebního terminálu.
-----------------	---

6 AKCEPTACE PATEBNÍCH KARET V PROSTŘEDÍ E-COMMERCE

Platební brána ČSOB umožňuje obchodníkům přijímat platební karty MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron, V PAY, Diners Club a Discover v prostředí jejich internetového obchodu. Jedná se o moderní řešení pro akceptaci karet online a v mobilních telefonech.



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

6.1 Základní údaje o platební bráně ČSOB

Jaké jsou výhody?

- Jednodušší a pohodlnější proces platby pro zákazníky.
- Snížení počtu nedokončených objednávek a nezvzednutých zásilek.
- Zcela nové řešení ukládání karet (Platba uloženou kartou) a opakovaných plateb (Platba Na klik).
- Podpora služby Multicurrency (možnost přímé akceptace karetních transakcí v cizích měnách EUR, USD, GBP, PLN, HUF).
- Platby s využitím digitální peněženky InCard MasterPass (viz podkapitola 6.6).
- Možnost úpravy designu platební brány dle požadavků obchodníka (umístění vlastního logo, podbarvení ve firemních barvách).
- Zobrazení v různých jazykových mutacích (CZ, EN, DE, FR, HU, IT, JP, PL, PT, RO, RU, SK, ES, TR, VN).
- Automatické i manuální zaslání transakcí ke zpracování (tzv. automatický / manuální příznak).
- Po provedení autorizace karetní transakce posílá banka obchodníkovi avízo, resp. potvrzení, poté je možno považovat nákup za zaplacený.

Implementace platební brány je pro obchodníka velmi jednoduchá a rychlá. Technickou dokumentaci lze nalézt na www.github.com/csob.



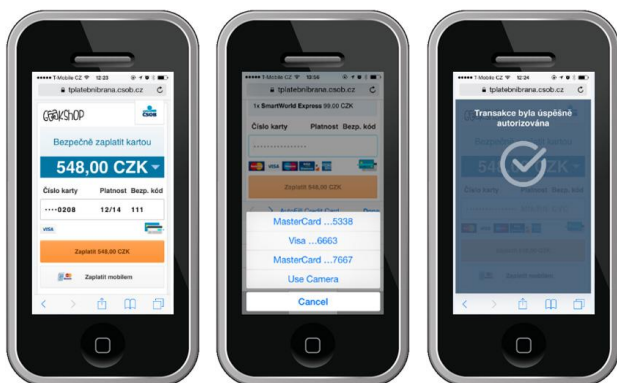
6.2 Design platební brány ČSOB a její zobrazení v tabletu a mobilním telefonu

Platební brána ČSOB nabízí obchodníkovi možnost:

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



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



6.3 Bezpečnostní standard 3D Secure

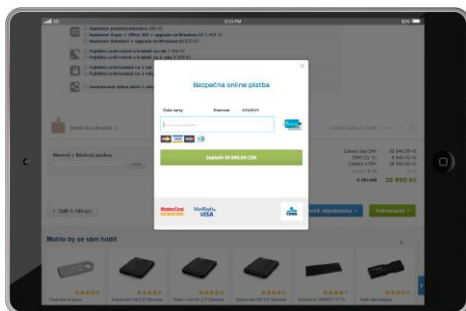


ČSOB E-commerce podporuje nejvyšší standard zabezpečení 3D Secure. Obchodník nemá přístup k informacím o platební kartě klienta, veškeré údaje o platbách jsou předávány pouze zabezpečenou cestou, a pokud 3D Secure standard podporuje i vydavatelská banka karty, dochází k ověření držitele karty (autentifikaci)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

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

6.4 iFrame

iFrame umožňuje platbu bez viditelného přesměrování z e-shopu. Platba se odehrává v okně otevřeném "nad e-shopem", jehož obsah je servírován ze systému platební brány ČSOB. Stránka e-shopu je tak trvale viditelná pod oknem platební brány. V rámci platby na platební bráně v iFrame jsou z hlediska bezpečnosti a PCI DSS regulí zachovány veškeré vlastnosti plně platební brány, zvyšuje se však důvěra zákazníků při vyplňování údajů.



6.5 Platba Na klik a platba uloženou kartou

PLATBA NA KLIK (OPAKOVANÁ PLATBA)

Opakování plateb je plně řízeno e-shopem a při platbě Na klik zákazník neopouští e-shop. Zákazník dává svolení k provádění následných transakcí bez zadávání CVC kódu a bez 3D Secure autentizace.

- Pohodlná a rychlá platba pro stálé zákazníky.
- Zákazník dává při první transakci svolení s prováděním následných transakcí a provádí platbu standardním způsobem (přesměrování na bránu, zadání čísla karty, platnosti, CVC, 3D Secure proces).
- Při každé následující transakci již zákazník používá k platbě kartu z předchozího nákupu (komunikace s platební bránou se provede na pozadí a přímo v e-shopu se zákazník dozvídá, zda bylo zaplaceno, či ne).
- Služba není aktivní automaticky, v případě zájmu obchodníka o tuto službu je nutné informovat banku.

PLATBA ULOŽENOU KARTOU

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

- Funkcionalita určená pro pohodlnou platbu při následných nákupech zákazníka v e-shopu nebo v aplikaci.
- Automatizované provedení platby bez přesměrování držitele karty na platební bránu a bez zadávání platebních údajů (potřebné údaje jsou převzaty z dříve provedené autorizované platby).
- Zákazník musí být v e-shopu registrován, aby byl e-shop schopen předat při opakované transakci potřebné údaje.
- Ukládání karty na platební bráně je aktivní pro všechny obchodníky.

6.6 Digitální peněženka InCard MasterPass

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

ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Platby prostřednictvím InCard MasterPass je možné používat na všech podporovaných telefonech bez nutnosti speciálního hardwarového vybavení.
- Bezpečnost služby je zajištěna heslem, mPINem, které si uživatel zvolí, a také dalšími bezpečnostními prvky.
- Stačí jen jednou zadat údaje platebních, předplacených a věrnostních karet do digitální peněženky služby InCard MasterPass.
- Při každém nákupu pak zákazník vybere kartu, kterou chce použít k zaplacení, a adresu, kam chce zboží doručit.
- Držitel platební karty si stáhne aplikaci InCard MasterPass pro svůj chytrý telefon standardním způsobem od výrobce telefonu (App Store, Google Play) a v rámci procesu si zaregistruje jednu nebo více svých platebních karet (registrovat lze jak platební karty VISA, tak platební karty MasterCard).



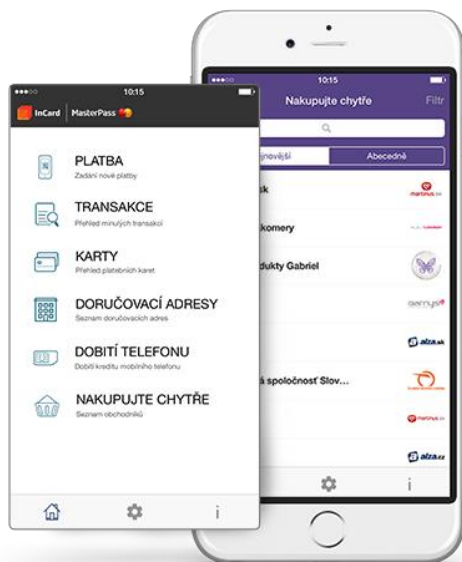
Jaké jsou výhody?

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

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Pro správné fungování aplikace zákazník potřebuje:

- Mobil nebo tablet s operačním systémem iOS 8.0 a vyšší nebo Android 4.0 a vyšší.
- Internetové připojení v mobilu (datové služby či Wi-Fi).
- Platební kartu MasterCard nebo VISA s aktivovaným internetovými platbami (aktivovat může v ČSOB InternetBankingu 24).



6.7 Online platba (CNT - ČSOB Network Transaction)

Online platba (CNT - ČSOB Network Transaction) je transakce prováděná prostřednictvím on-line platby v rámci klientem ČSOB aktivovaného elektronického bankovníctví ČSOB. Klientovi ČSOB, resp. Poštovní spořitelny/Era jako zákazníkovi v e-shopu nabízí možnost zaplatit na platební bráně ČSOB s pomocí on-line platby (předvyplněného příkazu k úhradě). Kliknutím na příslušné tlačítko na platební bráně je zákazník přesměrován do svého elektronického bankovníctví ČSOB / Era (InternetBankingu 24, BusinessBankingu 24 resp. Era internetové bankovníctví). Po přihlášení do elektronického bankovníctví se zákazníkovi zobrazí předvyplněný příkaz k úhradě.

Více informací o Online platbě naleznete na www.github.com/csob.

7 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET

7.1 Multicurrency - Akceptace platebních karet v cizích měnách



Multicurrency je možnost přímé akceptace karetních transakcí v cizích měnách (EUR, USD, GBP, PLN, HUF) na platebním terminálu a platební bráně ČSOB. Službu lze poskytovat prostřednictvím elektronického platebního terminálu, popř. služby E-commerce (viz kapitola 6).

ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Akceptace cizích měn je povolena pouze u následujících typů karet: VISA, VISA Electron, V PAY, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro.
- Na účtence z platebního terminálu je částka uvedena v měně transakce dle požadavku držitele platební karty.
- Uzávěrka z platebního terminálu nerozděluje transakce podle měny, ale sčítá hodnoty nominálních částek.
- Na výpise o transakcích je zobrazena částka v měně transakce, která byla držiteli platební karty stržena, a také částka převedená do měny účtu obchodníka.
- Cizoměnové transakce (EUR, USD, GBP, PLN, HUF) lze poukazovat pouze na účet vedený v dané měně transakce (tj. platbu v EUR lze směřovat pouze ve prospěch bankovního účtu vedeného v EUR, platbu v USD ve prospěch bankovního účtu v USD atd.).
- Karetní transakce v CZK není možné zúčtovat na devizový účet.
- Pokud je měna transakce shodná s měnou účtu, nedochází ke konverzím.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

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

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

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

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

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

- Přehled všech nainstalovaných platebních terminálů včetně jejich parametrů a všech virtuálních terminálů (www stránek s platební branou ČSOB).
- Elektronická archivace účtenek (viz podkapitola 7.3).
- Možnost editace položek na účtence.
- BIN Blacklist – seznam zakázaných prefixů čísel platebních karet (u platební brány ČSOB).
- V případě reklamace ze strany držitele karty je možné vrátit zúčtovanou částku, tj. provést kreditní transakci zpět na účet (kartu) držitele.

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

POS MERCHANT



mark_obchod Obchodník nápověda Odhlásit

Platební terminály	Platební brány	Transakce	Obchodník	Obchodní místa	Uživatelé	Info o uživateli
Platební terminály	Platební brány	Dobíjení	Prepaid			
Čas Čas od(HH:MM:SS): 00.00.00 Datum transakce od: 01.03.2015 Čas poslední aktualizace transakcí: 01.03.2015 19:52:09 Transakce Zobrazit transakce: zúčtované Typ transakce: Všechny Autoriz. kód: Vydavatel karty: Částka: Měna: Obchodník IČO obchodníka: 00001980 Obchodník: Československá... ID Obchodního místa: Obchodní místo: ID Terminálu/ID POS: ID Terminálu: Vyberte místo Vyhledat transakce Export do CSV souboru Upravit tabulku Počet řádků tabulky: 15 Export účtenky do PDF						
Zobrazeny záznamy 1 až 15 Transakce - zúčtované						

7.3 Elektronická archivace účtenek

Elektronická archivace účtenek je služba fungující v rámci webové aplikace POS Merchant (viz podkapitola 7.2).

ZÁKLADNÍ INFORMACE

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

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

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

DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Uvedená služba splňuje podmínky standardu PCI DSS (norma pro fyzickou a informační bezpečnost v odvětví platebních karet, viz podkapitola 3.1), který musí být dodržován všemi obchodníky.
- V případě transakce, u které terminál vyžádá podpis držitele karty, terminál tiskne dvě účtenky (tj. jedno vyhotovení pro držitele platební karty a druhé pro obchodníka, toto musí být držitelem platební karty podepsáno). Účtenky s podpisem držitele karty musí být obchodníkem fyzicky archivovány.

7.4 Přenos identifikačního symbolu platby

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

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

7.5 Multiplikace („Virtualizace“) - Poukazování úhrad na více bankovních účtů

Multiplikace („Virtualizace“) je možnost poukazování úhrad za karetní transakce z jednoho platebního terminálu na více bankovních účtů (až 10). Obchodník má možnost tímto odlišit, na jaký účet mu budou připsovány úhrady za karetní transakce, například v rozdělení podle produktů či služeb (až 10), které nabízí. Příkladem mohou být úhrady kartou např. za různé typy úhrad – zálohy, doplatky apod. a slouží následně k přehledné identifikaci na výpisech.

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

7.6 DCC - Dynamická směna měn

Dynamická směna měn (DCC – Dynamic Currency Conversion) je **služba, která umožňuje držitelům platebních karet vydaných mimo území ČR zvolit si na elektronickém platebním terminálu měnu platby** za zboží nebo služby obchodníka na území ČR, a to buď českou korunu (dále jen Kč), nebo měnu účtu své platební karty (dále jen DCC měna).

DCC poskytuje držitelům platebních karet přesnou informaci ohledně hodnoty útrat v jejich domácích měnách při pobytech na území ČR. Služba DCC je k dispozici pouze pro platební karty značek VISA a MasterCard.

Částka v DCC měně (v měně účtu platební karty), která se standardně uvádí na stvrzence v důsledku akceptace nabídky DCC služby zákazníkem, bude totožná s částkou prodeje, kterou zákazník následně uvidí na výpise ke svému účtu vedenému k platební kartě. Pro obchodníka je důležité si uvědomit, že

z každé úspěšně akceptované DCC transakce dostane odměnu v Kč, vypočítanou z hodnoty prodeje DCC transakce.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

- DCC služba poskytuje držitelům platebních karet ze zahraničí výběr ze dvou možností, jak provést úhradu svých útrat, a to v Kč, nebo v domácí (DCC) měně účtu své platební karty.
- DCC služba je určena výhradně pro platební karty karetních asociací VISA a MasterCard.
- Platební terminály jsou schopné automaticky detekovat, zda je ta či ona platební karta vhodná pro DCC službu, či nikoliv.
- DCC služba, v případě akceptace DCC nabídky zákazníkem, je ukončena tištěnou stvrzenkou na platebním terminálu, která rekapituluje veškeré náležitosti akceptované DCC transakce pro zákazníka a obchodníka, včetně detailů platby v Kč a v domácí měně účtu platební karty zákazníka.
- Zahraniční měny vhodné pro DCC nabídku: **EUR, USD, GBP, CHF, RUB, AUD, CAD, SEK, NOK, DKK, PLN, HUF, RON, TRY, JPY, HRK.**

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

- DCC služba umožní obchodníkovi vydělat prostřednictvím banky-acquirera dodatečnou provizi za každou úspěšnou DCC transakci.
- DCC služba umožňuje na POS terminálu nabídnout platby pro širší paletu zahraničních měn oproti jiným srovnatelným službám.
- DCC služba napomáhá obchodníkovi zvyšovat míru spokojenosti zákazníků ze zahraničí.

Jaké jsou výhody pro zákazníky?

- Nabídka instantní konverze platby z Kč do domácí (DCC) měny účtu platební karty prostřednictvím POS terminálu.
- Akceptovaná částka platby v domácí (DCC) měně účtu platební karty je konečná a již nepodléhá žádným změnám.
- Zjednodušení procesu vyúčtování cestovních výloh, obzvláště pro cestující z řad podnikatelů nebo představitelů obchodních firem ze zahraničí.

7.7 EET - Elektronická evidence tržeb

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

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

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

Webová aplikace POS Merchant umožní:

- zavedení certifikátu od finanční správy pro správnou evidenci tržeb pod obchodníkovým obchodním místem,
- online přehled a kontrolu karetních transakcí,

- online přehled, kontrolu a report elektronicky evidovaných tržeb (včetně DPH),
- elektronickou archivaci účtenek z platebního terminálu (archivace účtenek z hotovostních i bezhotovostních transakcí),
- (v případě technického problému) dohledovat tržby.

Služba elektronické evidence tržeb bude obchodníkovi spuštěna prostřednictvím dálkové správy po zavedení certifikátu a podle termínu odpovídajícího zákonné povinnosti.

Více o elektronické evidenci tržeb naleznete na www.csob.cz/eet.

8 OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ

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

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

TRANSAKCE TYPU M.O. / T.O. LZE PROVÁDĚT POUZE NA ZÁKLADĚ SAMOSTATNÉ SMLOUVY S BANKOU!

- Obchodník zajistí vyplnění formuláře „Zmocnění obchodníka“ (viz kapitola 2).
- Držitel karty písemně potvrdí souhlas s provedením transakce svým podpisem.
- Obchodník musí akceptovat pouze písemný, podpisem opatřený souhlas o provedení transakce od držitele karty.

AUTORIZACE NA PATEBNÍM TERMINÁLU

V den přijetí objednávky provede obchodník autorizaci na platebním terminálu.

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

FORMULÁŘ ZMOCNĚNÍ OBCHODNÍKA

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

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

ZASÍLÁNÍ ZBOŽÍ

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

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

8.2 No Show (N.S.)

Transakce typu NO SHOW slouží pro dodatečné doúčtování služby, např. držitel karty si objedná službu (rezervace pokoje v hotelu / objednávka zapůjčení vozidla v autopůjčovně) a nezruší ji, nebo ji nezruší včas. Pokud dojde k tomuto případu, obchodník je oprávněn podle pravidel karetních asociací naúčtovat si jako odškodné pouze **jednu noc!**

Podmínky:

- Obchodník musí informovat držitele karty o zatížení faxem nebo e-mailem.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.

- Obchodník musí mít právo na doučtování zapsáno ve svých podmínkách pro poskytování služeb.
- Obchodník s pomocí funkce „Prodej“ provede transakci na platebním terminálu a do místa určeného pro podpis vepíše čitelně hůlkovým písmem „NO SHOW“ (resp. „N.S.“).

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

8.3 Spropitné od zákazníka

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

8.4 Kombinované platby

Obchodník nesmí vystavit několik stvrzenek pro jednu transakci (platbu). Vystavit dvě stvrzenky pro jednu transakci je možné pouze v případě kombinované platby, kdy část je placena kartou, část jiným způsobem (např. hotovostí, šekem, jinou kartou). **Obchodník však nesmí rozdělit částku na několik samostatných částek v případě, že držitel karty chce zaplatit jednou kartou!**

9 SPECIFIKA AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÁCH

9.1 Směnárný, Casina

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

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

PŘED USKUTEČNĚNÍM TRANSAKCE JE NUTNÉ VĚNOVAT ZVÝŠENOU POZORNOST NÁSLEDUJÍCÍM KROKŮM

Přední strana karty:

- kontrola vytištěného jména (loga) vydavatele karty
- kontrola ochranného loga společnosti či asociací (viz podkapitola 4.2; podkapitola 4.3; podkapitola 4.4; podkapitola 4.5; podkapitola 4.6)
- kontrola trojrozměrného hologramu Diners Club (zemské kontinenty), JCB (výšeč zeměkoule s vycházejícím sluncem), MasterCard (zemské polokoule s kontinenty) a VISA (letící holubice)
- kontrola jména držitele karty s údaji na průkazu totožnosti (pas, ID karta v případě EU nebo OP)
- kontrola platnosti karty (měsíc a rok platnosti karty)
- kontrola existence vytištěného kontrolního čtyřčíslí (BIN), které se musí shodovat s prvním čtyřčíslím čísla karty – pro karty VISA a MasterCard
- kontrola pod UV světlem
 - u VISA velké písmeno „V“ v místě loga společnosti
 - u embosovaných karet MasterCard v dolní části karty velká písmena „M“ a „C“
 - u JCB – v levém dolním nebo horním rohu malé logo JCB
 - u DC – velké „šrafované logo“ společnosti DC
 - u Discover – uprostřed karty je nápis „DISCOVER“

Zadní strana karty:

- kontrola nepoškozeného podpisového proužku, kontrola rastru (text, barva, skladba)
- kontrola podpisu držitele karty na podpisovém proužku
- kontrola podpisu držitele karty na stvrzence (je-li podpis požadován) – podpis musí být totožný s podpisem na kartě
- kontrola čísla na podpisovém panelu (embosované karty VISA, MasterCard, Diners Club, Discover, JCB) buď celé číslo karty + trojmístný číselný kód CVC / CVV, nebo poslední čtyřčíslí čísla karty + CVC / CVV (trojmístný číselný kód)

PROVEDENÍ TRANSAKCE NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Na stvrzence se vytiskne:

- datum vystavení stvrzenky,
- částka a měna transakce,

- číslo karty a identifikace obchodníka,
- autorizační kód.

Na stvrzenku je nutné obsluhou dopsat:

- kontrolní čtyřčíslí BIN,
- číslo průkazu totožnosti držitele platební karty,
- název státu (jeho zkratka), kde byl průkaz totožnosti vydán,
- stvrzenka musí být podepsána držitelem karty (je-li podpis požadován), musí se shodovat s podpisem na podpisovém panelu na zadní straně karty.

OBCHODNÍK NESMÍ PŘIJMOUT PLATEBNÍ KARTU K ÚHRADĚ, POKUD

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

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

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

9.2 Hotely, Ubytovací zařízení

SPECIFICKÉ POŽADAVKY PRO HOTELY

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

OBCHODNÍ PODMÍNKY

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

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

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

REZERVACE

Náležitosti rezervace

Při rezervaci musí obchodník klientovi v jazyce, který si zvolí (případně anglicky), vždy poskytnout:

- číslo rezervace,
- detaily rezervace (jméno klienta, číslo karty, adresu hotelu, data check-in/out, celkovou cenu, cenu za osobu za noc, atd.),
- obchodní podmínky,
- podmínky storna,
- číslo zrušení rezervace.

Garantovaná rezervace

Garantovaná rezervace je rezervace bez okamžitého inkasa částky ze strany obchodníka. Obchodník jen zajistí rezervaci a držbu ubytování na dohodnutý termín. Držitel karty musí mít právo na zrušení rezervace, a to 24 hodin od doručení potvrzení rezervace držiteli karty. Částku si obchodník naúčtuje až za přítomnosti držitele karty.

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

Rezervace pomocí služby Předautorizace (viz podkapitola 5.4)

Poskytněte držiteli karty následující informace:

- cenu za pokoj a celkovou cenu za poskytnuté ubytování (vč. DPH),
(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje službou Multicurrency, viz podkapitola 7.1),
- adresu hotelu a číslo telefonu,
- kód rezervace (upozorníte držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
- částku zálohy, která bude účtována, přičemž tato částka nesmí překročit cenu za ubytování za 14 nocí.

Držitel karty musí poskytnout:

- číslo karty,
- datum ukončení platnosti karty,
- souhlas s použitím platební karty,
- souhlas s obchodními podmínkami,
- souhlas s celkovou cenou, která bude účtována v den vytvoření rezervace.

Rezervace ubytování s Advance Deposit

V případě, že hotel poskytuje rezervaci s možností Advance Deposit (nevratná záloha), musí být tato možnost uvedena v podmínkách rezervace.

Obchodník poskytne držiteli karty následující informace:

- cenu za pokoj a celkovou cenu za poskytnuté ubytování (vč. DPH),
(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje službou Multicurrency, viz podkapitola 7.1),
- adresu hotelu a číslo telefonu,
- kód rezervace (obchodník by měl upozornit držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
- obchodník informuje klienta písemnou formou o tom, že záloha bude stržena formou Advance Deposit.

Držitel karty musí poskytnout:

- souhlas s obchodními podmínkami,
- souhlas s celkovou cenou, která bude stržena formou Advance Deposit,
- číslo platební karty včetně platnosti a souhlas s použitím platební karty,
- adresu držitele karty pro zaslání stvrzenky, telefonní číslo a e-mailovou adresu (držitel karty se vždy zasílá kopie stvrzenky, kde není zobrazeno celé číslo platební karty).

Provedení transakce na platebním terminálu

- Obsluha terminálu provede transakci na platebním terminálu pomocí funkce „Prodej“ nebo „Prodej CNP“ (Card Not Present, tj. transakce bez přítomnosti platební karty) a dále postupuje dle pokynů terminálu, místo podpisu držitele karty na stvrzence uvede „ADVANCE DEPOSIT“.

POZNÁMKA	Byla-li poskytnuta zvýhodněná sazba za pokoj, nejedná se automaticky o nevratnou částku. Zvýhodněná sazba za pokoj musí být účtována způsobem ADVANCE DEPOSIT včetně splnění příslušných podmínek pro užití ADVANCE DEPOSIT.
UPOZORNĚNÍ	Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese proti transakci reklamaci).

Pravidla pro zrušení rezervace

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

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

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

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

Podmínky:

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

UPOZORNĚNÍ	Inkaso částky by měl obchodník učinit nejlépe za fyzické přítomnosti platební karty a fyzické přítomnosti držitele karty. Transakce musí být držitelem karty řádně stvržena (PINem, eventuálně při výzvě terminálu podpisem). Ostatní formy inkasa obchodníkem za použití čísla karty, tj. transakce bez přítomnosti karty jsou vždy obchodníkovi účtovány s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese proti transakci reklamaci).
POZNÁMKA	Doporučujeme, aby obchodník kontaktoval klienta den či dva dny před jeho příjezdem a • informoval ho o tom, kde se hotel nachází, • poděkoval mu za využití služeb hotelu, • zeptal se ho, zda obdržel vše potřebné, • zdvořile se ho dotázal, zda skutečně přijede, • komunikaci s klientem uchoval pro případnou reklamaci ze strany držitele karty.

DOÚČTOVÁNÍ (DELAYED TRANSACTION)

Obchodník má možnost doúčtovat škodu, která vznikla v době využívání služby klientem. Výše nákladů na opravu škody musí odpovídat částce v době vzniku škody, nelze ji hradit z pojištění obchodníka. Obchodník musí doúčtovat škodu za přítomnosti platební karty a klienta. Držitel karty podepíše odpovědnost za konkrétní jím způsobenou škodu včetně odpovídající částky (obchodník musí rozumně odhadnout). Nejpozději ve lhůtě max. 90 kalendářních dní od check-out obchodník informuje klienta o opravě včetně rozpisu nákladů na opravu (kalkulace nákladů).

VRÁCENÍ (KREDIT), ZRUŠENÍ TRANSAKCE

Obchodník nikdy nevrací držiteli platební karty peníze na účet nebo hotovost. Vrácení je možné pouze na kartu, ze které byla částka stržena. V případě žádosti o vrácení (kredit) či zrušení transakce kontaktuje obchodník útvar **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2). V případě zrušení transakce musí být obchodník schopen toto prokazatelně písemně doložit (zrušená rezervace, chybná transakce).

UPOZORNĚNÍ	Obchodník využívající službu Multicurrency (viz podkapitola 7.1) nesmí použít funkci „Návrat“ na platebním terminálu z důvodu možného vzniku kurzových rozdílů. V případě reklamace kurzového rozdílu, který držitel karty vznikl chybou obchodníka, je obchodník povinen tento rozdíl uhradit.
POZNÁMKA	ŠKODY / ZTRÁTY / KRÁDEŽE – nelze jednoznačně uplatnit transakce bez přítomnosti platební karty. Výslovně doporučujeme, aby taková transakce byla provedena za přítomnosti karty a s podpisem držitele karty.

9.3 Půjčovny

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

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

REZERVACE

Rezervace pomocí služby předautorizace (viz podkapitola 5.4).

Poskytněte držiteli karty následující informace:

- cenu za pronájem dané věci (vč. DPH),
(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje službou Multicurrency, viz podkapitola 7.1),
- přesný název a adresu místa, z něhož bude daná věc převzata,
- rezervační kód (upozorněte držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
- částku zálohy, která bude účtována, přičemž tato částka nesmí překročit dohodnutou cenu za pronájem rezervované věci, maximálně však za 14 dní.

Držitel karty musí poskytnout:

- číslo karty,
- datum ukončení platnosti karty,
- souhlas s použitím platební karty,
- souhlas s obchodními podmínkami,
- souhlas s celkovou cenou, která bude účtována v den vytvoření rezervace,
- adresu pro zaslání stvrzenky, telefonní číslo a e-mailovou adresu (držitel karty se vždy zasílá kopie stvrzenky, kde není zobrazeno celé číslo karty).

Pravidla pro zrušení rezervace

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

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

Držitel karty nezruší rezervaci v souladu s obchodními podmínkami

Pokud si držitel karty danou věc nevyzvedne, nebo nezruší rezervaci do stanovené doby, půjčovna musí danou věc ponechat volnou podle rezervace 24 hodin od dohodnutého termínu vyzvednutí dané věci.

Držitel karty zruší rezervaci v souladu s obchodními podmínkami

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

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

Vystavte držiteli karty písemné potvrzení o rezervaci

Písemně držitele karty informujte o následujících bodech:

- číslo karty, na kterou byla provedená rezervace,
- jméno držitele karty tak, jak je uvedeno na kartě,
- kód rezervace (měli byste držiteli karty doporučit, ať si tento kód uloží pro případ dotazů nebo sporů),
- přesná adresa, z níž bude daná věc vyzvednuta,
- provozní hodiny místa, kde bude daná věc vyzvednuta a vrácena,
- informujte držitele karty o svých pravidlech v případě zrušení rezervace nebo nevyzvednutí dané věci,
- oznamte a ponechte držiteli karty ceník možných dodatečných poplatků a sazeb,
- informujte držitele karty o skutečnosti, že mu při vrácení dané věci bude vystaven předávací protokol (jestliže byl držitelem karty požadován při rezervaci).

UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- Ověřte údaje, které byly poskytnuty při rezervaci (jméno, číslo karty, platnost karty, doklady totožnosti atd.).
- Držitel karty musí podepsat smlouvu o pronájmu dané věci (podmínky musí být podepsány samostatně).
- Na základě smluvního vztahu proveďte předautorizaci (viz podkapitola 5.4).
- Vyžádejte si od držitele karty souhlas s vyúčtováním pozdržených nebo upravených poplatků.

UPOZORNĚNÍ	Při vypůjčení a při vrácení dané věci (např. vozidla), si vždy nechte potvrdit předávací protokol o stavu dané věci držitelem karty.
POZNÁMKA	ŠKODY / ZTRÁTY – nelze jednoznačně uplatnit transakce bez přítomnosti platební karty. Výslovně doporučujeme, aby taková transakce byla provedena za přítomnosti karty a s podpisem držitele karty. Ostatní způsoby (nepřítomnost, není samostatný souhlas) generují oprávněné reklamace držitelů karet.
UPOZORNĚNÍ	Zakoupení předautorizace nesmí obsahovat účtování událostí / služeb, které nebyly předem známy / dohodnuty. Jedná se zejména o škody na dané věci, dopravní nehody, dodatečné prodloužení nájmu, dodatečné poskytnutí dalších služeb, pojištění apod. Veškeré dodatečné účtování se provádí jako samostatná prodejní transakce.

10 REKLAMACE TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

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

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

10.1 Reklamacie transakcí uskutečněných na elektronickém platebním terminálu (POS)

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

NÁVRAT / STORNO VE PROSPĚCH ÚČTU DRŽITELE PLATEBNÍ KARTY

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

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

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

UPOZORNĚNÍ	Pokud obchodník využívá službu Multicurrency (viz podkapitola 7.1), může na platebním terminálu při použití funkce „Návrat“ dojít ke kurzovému rozdílu při návratu částek na účet jiné měny. V případě návratů kontaktujte útvar Akceptace karet ČSOB (viz kapitola 2)
-------------------	--

DOÚČTOVÁNÍ VE PROSPĚCH OBCHODNÍKA

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

- doúčtování v plné výši částky transakce (neproplacená transakce),
- částečné doúčtování (chybně zadaná částka, tj. nižší).

UPOZORNĚNÍ	Na doúčtování nemá obchodník automatický nárok (doúčtování do výše 200,- Kč banka nepracovává).
-------------------	---

POSTUP PŘI ZASÍLÁNÍ ÚČTENEK

Účtenky zasíláte na útvar **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2).

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

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

10.2 Reklamace transakcí uskutečněných v prostředí E-commerce (internetu)

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

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

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

11 ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

11.1 Zúčtování karetních transakcí

ČSOB standardně připsuje částky z karetních transakcí za den (business date), terminál a v rozdělení na karetní asociaci (MasterCard, VISA, Diners, JCB). Je možné na žádost obchodníka nastavit zúčtování za den/provozovnu/asociaci anebo za den/číslo účtu obchodníka/asociaci. Na účet obchodníka jsou připsovány čisté částky, tedy částky po odečtení příslušného smluvního poplatku (provize).

IDENTIFIKACE PLATEB PROVEDENÝCH PLATEBNÍMI KARTAMI NA VÝPISU Z BANKOVNÍHO ÚČTU

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

DŮLEŽITÉ INFORMACE

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

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

11.2 Elektronické výpisy pro obchodníky

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

PDF formát – vhodný pro tisk

Charakteristika	Tento formát výpisu je vhodný jak pro obchodníky, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize, tak pro obchodníky, kteří mají zúčtování provize v rozdělení na jednotlivé položky.
Volitelná frekvence výpisů	- denní - výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou - tydenní - výpis se generuje v pondělí následujícího týdne - měsíční - výpis se generuje první den následujícího měsíce
Doručování výpisu	- elektronicky e-mailem - výpisy jsou k dispozici ke stažení v aplikaci POS Merchant, v níž jsou rovněž i automaticky archivovány (více viz podkapitola 7.2)

Otevření souboru	Výpisy ve formátu PDF lze snadno zobrazit pomocí bezplatného softwaru Acrobat Reader DC.
------------------	--

TXT formát – vhodný pro další zpracování

Charakteristika	Tento formát výpisu lze poskytnout pouze obchodníkům, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize (tj. bez rozdělení na jednotlivé položky). Jedná se o běžný soubor s pevnou strukturou, který lze poměrně snadno konvertovat do formátu vhodného pro export dat do účetních a informačních systémů obchodníka. Tím je následně umožněno automatické párování transakcí mezi pokladním systémem, elektronickým výpisem karetních transakcí a elektronickým výpisem z bankovního účtu.
Volitelná frekvence výpisů	- denní - výpis se generuje každý pracovní den následující po zúčtování transakce platební kartou v pozdních večerních hodinách - tydenní - výpis se generuje v pondělí následujícího týdne - měsíční - výpis se generuje první den následujícího měsíce
Doručování výpisu	- elektronicky e-mailem - prostřednictvím služby elektronického bankovníctví ČSOB MultiCash 24 (<i>V aplikaci POS Merchant archivovány nejsou a nelze je prostřednictvím této aplikace stáhnout</i>)
Otevření souboru	Výpisy ve formátu TXT lze snadno zobrazit pomocí textového editoru Notepad (Poznámkový blok).

XML formát – vhodný pro další zpracování

Charakteristika	Tento formát výpisu je vhodný jak pro obchodníky, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize, tak pro obchodníky, kteří mají zúčtování provize v rozdělení na jednotlivé položky. XML výpis je možné exportovat do účetních a informačních systémů obchodníka (nastavení v systémech - na straně obchodníka). Tím je umožněno automatické párování transakcí mezi pokladním systémem, elektronickým výpisem z karetních transakcí a elektronickým výpisem z bankovního účtu.
Volitelná frekvence výpisů	- denní - výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou - tydenní - výpis se generuje v pondělí následujícího týdne - měsíční - výpis se generuje první den následujícího měsíce
Doručování výpisu	- elektronicky e-mailem - výpisy jsou k dispozici ke stažení v aplikaci POS Merchant, v níž jsou rovněž i automaticky archivovány (více viz podkapitola 7.2)
Otevření souboru	Výpisy ve formátu XML lze snadno zobrazit pomocí softwaru Excel.

12 FAQ'S - FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Co mám dělat, jestliže mám pochybnosti o pravosti karty?

V případě jakékoli pochybnosti o pravosti karty nebo jejím předkladateli, volejte **HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).

Od jaké výše transakce mám vyžadovat průkaz totožnosti držitele karty?

Obchodník může v případě nejistoty (bez ohledu na částku transakce) požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti k tomu, aby mohl zkontrolovat, zda jméno uvedené na platební kartě souhlasí se jménem na průkazu totožnosti. V případě, že držitel karty odmítne předložit průkaz totožnosti, je na zvážení obchodníka, zda bude transakci realizovat. **Ve směnárnách a casinech vyžaduje obchodník průkaz totožnosti vždy při každé transakci!**

Mohu rozdělit částku na několik samostatných částek a může držitel karty takto rozdělenou částku zaplatit stejnou kartou?

NE. Obchodník nesmí rozdělit platbu na několik samostatných částek.

Kam se mohu obrátit, když chci změnit číslo účtu pro zaslání transakcí?

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

Mohu zákazníkovi účtovat poplatek při platbě kartou?

Ano, za těchto podmínek:

- držitele karty musíte na tuto skutečnost upozornit před platbou
- o přírážce musí být banka písemně informována s předstihem
- přírážka by neměla převyšovat náklady spojené se zpracováním transakce (tzn. výši provize)

Mám technické problémy s terminálem nebo platební bránou ČSOB, kam mám volat?

V případě technického problému na platebním terminálu volejte příslušnou **servisní organizaci** (viz kapitola 2) dle označení terminálu, které naleznete na stvrzence. Pokud máte technické potíže s platební bránou ČSOB, obraťte se na **HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).

Chtěl bych zrušit platební terminál na obchodním místě, kam se mohu obrátit?

Pro zrušení platebního terminálu na obchodním místě kontaktujte **Akceptaci karet ČSOB** na akceptacekaret@csob.cz (viz kapitola 2).

