

## NÁVOD NA ZPRACOVÁNÍ TRANSAKCE SE SLUŽBOU DCC (Dynamic Currency Conversion)



# ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

DCC (Dynamic Currency Conversion) je doplňková služba k přijímání platebních karet, která umožňuje zahraničním zákazníkům zvolit si platby za zboží a služby ve své domácí měně. Služba je k dispozici pro transakce kartami Visa a Mastercard.

Platební terminály Global Payments technicky podporují službu DCC a dokáží automaticky rozpoznat karty zahraničních zákazníků. Pro aktivaci služby stačí jednoduše kontaktovat svého obchodního zástupce či zavolat na zákaznickou linku v provozních hodinách.

Tištěné účtenky uvádějí částku jak v domácí měně zákazníka, tak v českých korunách.

Částka v cizí měně uvedená na účtence ke službě DCC představuje přesnou hodnotu nákupu, která se držitel karty strhne z účtu. Z každé takové transakce získáte navíc provizi.

## AKTUÁLNĚ PODPOROVANÉ MĚNY:



EUR



PLN



HUF



NOK



CAD



BRL



RON



DKK



AED



RUB



USD



GBP



ILS



SAR



SEK



CHF



TRY



UAH



TWD



INR



AUD



## VÝHODY PRO OBCHODNÍKA

Podíl na provizi ze služby DCC

Možnost rozšířit služby pro své zákazníky

Služba DCC je k dispozici pro širokou škálu světových měn



## VÝHODY PRO ZÁKAZNÍKA

Okamžitý převod na domácí měnu dle aktuálního denního kurzu

Částka v dané domácí měně se zaúčtuje na bankovní účet zákazníka přesně v uvedené hodnotě, **BEZ jakéhokoli dalšího navýšení**

Jednodušší vyúčtování cestovních výloh ze služebních cest

## MOŽNOST VOLBY A TRANSPARENTNÍ PLATBY PRO VAŠE ZÁKAZNÍKY

Dle nařízení kartových společností Visa a Mastercard je nutné sdělit každému zákazníkovi, jehož karta je způsobilá pro službu DCC, že tato služba je dobrovolná, a že má možnost platit v českých korunách, pokud si to bude přát.

Základní měnou každé transakce zůstává česká koruna. Pokud platební terminál rozpozná, že je karta způsobilá pro službu DCC, zobrazí se zákazníkovi volba, ve které měně si přeje transakci provést.

Veškeré relevantní informace o službě DCC budou zákazníkovi k dispozici ještě před dokončením transakce. Uvidí je na displeji platebního terminálu a následně také na účtence vytištěné po dokončení transakce.

## SMĚNNÝ KURZ

Směnný kurz stanovuje pro každý den společnost Global Payments. Daný kurz pak platí pro veškeré transakce prostřednictvím služby DCC na Vašem platebním terminálu.

Tento kurz se zobrazuje vždy před provedením transakce na terminálu. Po dokončení transakce je též uvedený i na účtence.

## REFUNDACE

Pokud vrátíte zákazníkovi peníze z transakce, která proběhla kartou s využitím služby DCC, musíte zadat částku v korunách a poté dle pokynů zvolit možnost DCC. Vždy si zkontrolujte účtenku a ujistěte se, že původní transakce proběhla prostřednictvím služby DCC.

Vzhledem k rozdílům ve směnném kurzu se může konečná vrácená částka, kterou držitel karty obdrží, lišit od hodnoty původní transakce v jeho domácí měně. Před zahájením refundace je nutné na tuto skutečnost zákazníka upozornit.

## CHARGEBACK (REKLAMACE TRANSAKCE DRŽITELEM KARTY)

Pokud zákazník reklamuje kartovou transakci, která byla provedena prostřednictvím služby DCC, kartová společnost Visa a Mastercard provede převod transakce z domácí měny držitele karty na české koruny předtím, než Vám reklamovanou částku strhneme z Vašeho bankovního účtu. Vzhledem k rozdílům ve směnném kurzu se může konečná částka stržené platby lišit od hodnoty původní transakce v českých korunách.

V takových případech Vás budeme předem písemně informovat než dojde ke stržení částky z Vašeho účtu.

## PŘEDAUTORIZACE

Službu DCC lze využít také u transakcí, které vyžadují tzv. předautorizaci, například na počátku ubytování v hotelu nebo při zapůjčení automobilu.

Zákazníkovi se v takovém případě zobrazí aktuální směnný kurz pro službu DCC a také částka převedená do příslušné měny. Je nutné zákazníka upozornit, že konečný směnný kurz služby DCC a částka v jeho domácí měně se stanoví až při dokončení transakce po odhlášení se z hotelu nebo ukončení služby.

Ještě při odhlášení se mohou zákazníci rozhodnout službu DCC nevyužít. Pokud se tak stane, musí se dostavit k recepci (daného hotelu či půjčovny automobilů).

## DOPORUČENÉ FRÁZE

Tyto fráze můžete použít k propagaci služby DCC, až ji budete nabízet konkrétním držitelům karet, např.:

- „Přejete si platit v eurech nebo v korunách?“
- „Dle dnešního kurzu se 1600,00 CZK rovná 60,99 EUR. Přejete si platit v eurech?“
- „Celkem to dělá 1600,00 CZK, což je 60,99 EUR. V jaké měně si přejete platit?“

## SHRNUTÍ

- Nabídněte zákazníkovi možnost úhrady v jeho domácí měně nebo v českých korunách.
- Pokud se zákazník rozhodne zaplatit ve své domácí měně, proveďte transakci pomocí služby DCC.
- Služba DCC a související účtenky vždy poskytují zákazníkovi následující informace: obě částky (v českých korunách), směnný kurz, kurzovou marži či provizi, částku v domácí měně zákazníka, zdroj kurzu.

# NÁVOD NA OBSLUHU TERMINÁLU S VYUŽITÍM SLUŽBY DCC



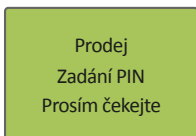
1. Zadejte do platebního terminálu částku v CZK

2. Zákazník přiloží bezkontaktní platební kartu ke čtečce. Jiný typ platební karty vložte do čtecího zařízení terminálu.

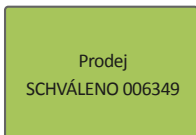


3. V případě zahraniční platební karty vhodné ke službě DCC se automaticky zobrazí na displeji částka v obou možných měnách.

4. Nyní předejte terminál (PIN pad) zákazníkovi a vyzvěte jej, aby si sám zvolil a potvrdil, v jaké měně si přeje platit.  
**Pro platbu v CZK** - červené tlačítko (cancel)  
**Pro platbu ve své měně** - zelené tlačítko (OK)



5. Zákazník zadá PIN, pokud je vyžadován a vrátí zpět platební terminál (PIN pad)



6. Transakce je úspěšně dokončena, předejte účtenku jako obvykle.

## VZOR ÚČTENKY PRO TRANSAKCI S VYUŽITÍM SLUŽBY DCC:

- Částka v českých korunách
- Částka v domácí měně držitele karty
- Směnný kurz
- Potvrzení, že si zákazník karty zvolil platbu v eurech a jeho volba je konečná

<b>Customer receipt</b> 01/01/2016 15:30:20 0002 Company name Company Address
-----
Visa Contactless (CL) **** * 5920 Exp.date 12/17 <b>SALE</b> <b>Amount CZK: 1600,00</b> <b>Amount EUR: 60,99</b>
-----
Transaction currency: EUR <b>Today's exchange rate:</b> 1 EUR = 26,23 CZK Commission: 0,00% PIN OK Authorisation code: 089081 01 20 00 14 01 00 00 00 00 00
-----
I have been offered a choice of currencies and have chosen to accept DCC and pay in EUR at the exchange rate provided by Global Payments Europe.
-----
Retain this receipt for the future use

[INFO@GLOBALPAYMENTS.CZ](mailto:INFO@GLOBALPAYMENTS.CZ)

+420 267 197 744\*

\* Telefonní linka je dostupná ve všední dny 9.00 - 17.00 hod.

Global Payments je obchodní značka společnosti Global Payments s.r.o., podnikající na území České republiky se sídlem V Olšínách 626/80, Strašnice, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČ: 042 35 452, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 244453. Společnost Global Payments s.r.o. je jako platební instituce zapsána na seznamu poskytovatelů vedeném Českou národní bankou, oprávněna poskytovat platební služby ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění. Dohled nad společností Global Payments s.r.o. v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka.