

MANUÁL PRO TRANSAKCE PLATEBNÍ KARTOU



POKYNY PRO OBCHODNÍKY

O TOMTO DOKUMENTU	3	7. CHARGEBACK	27
DEFINICE NĚKTERÝCH POJMŮ	4	7.1. Nejčastější typy chargebacků	27
		7.2. Jak snížit riziko chargebacku	27
1. PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET	6	8. FRAUDY/PODVODY	29
1.1. Typy transakcí	6	8.1. Doporučené postupy pro prevenci podvodů	29
1.2. Přijímání karet prostřednictvím platebního terminálu	6		
2. ZPRACOVÁNÍ A ZAÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ	8	9. PCI DSS – OCHRANA KARTOVÝCH DAT	30
2.1. Uzávěrka na POS terminálu	8	9.1. Doporučené postupy	30
2.2. Lhůty pro zpracování transakcí	8	9.2. Co se stane, pokud nedosáhnete souladu s PCI DSS?	30
2.3. Lhůty pro připsání platby na váš účet	8		
2.4. Zamítnuté transakce	8	10. DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE	31
2.5. Zrušení transakce	8	10.1. Používání vlastního platebního terminálu	31
2.6. Přijímání karet prostřednictvím internetu GP webpay	9	10.2. Propojení terminálu s pokladním systémem (ECR)	31
3. PŘEHLED O TRANSAKČÍCH – UŽIVATELSKÉ PORTÁLY	10	10.3. Kopie prodejního dokladu	31
3.1. Portál pro obchodníky (Merchant portal)	10	10.4. Telefonát s nahlášením „KÓDU 10“	31
3.2. Portál GP webpay	10	10.5. Zadržení karty	32
3.3. EET portál pro obchodníky	11	10.6. Nález karty či karta zapomenutá v prostorách vaší provozovny	32
4. DALŠÍ TYPY TRANSAKČÍ	12	10.7. Kontrolní nákup	33
4.1. Autorizace	12	10.8. Papírové kotoučky pro POS terminály	33
4.2. Bezkontaktní platby kartou	12	10.9. Tvorba vaší vlastní reklamy	33
4.3. Dynamic currency conversion (DCC)	13	10.10. Průběžně vás informujeme	34
4.4. EET – elektronická evidence tržeb	13		
4.5. Multicurrency – transakce v cizích měnách	14	11. DŮLEŽITÉ KONTAKTY	35
4.6. Multi ID	14	11.1. Helpdesk/linka podpory Global Payment	35
4.7. Multicurrency + DCC	15		
4.8. Spropitné	15		
4.9. Cashback	15		
4.10. Akceptace stravenkových karet	15		
4.11. Inkrementální předautorizace	15		
5. KONTROLA PLATEBNÍCH KARET	18		
5.1. Příklady log karet	20		
5.2. Příklady karet a prvků na kartách	21		
6. AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÁCH	24		
6.1. Transakce v hotelech a autopůjčovnách	24		
6.2. Směnárny/casina	26		

O TOMTO DOKUMENTU

Tyto Pokyny pro obchodníky spolu s dalšími dokumenty uvedenými v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami jsou nedílnou součástí Smlouvy o akceptaci platebních karet, kterou jste s námi uzavřeli (dále jako „Smlouva“).

Ve vlastním zájmu a pro svou ochranu byste měli tento dokument pozorně přečíst a dodržovat uvedené pokyny.

Tento manuál vám poskytne:

- Obecné pokyny pro přijímání platebních karet
- Pokyny pro přijímání platebních karet ve vybraných odvětvích
- Informace o zpracování transakcí platebními kartami
- Klíčové informace o rizicích spojených s užíváním a akceptací karet a jak těmto rizikům předcházet
- Užitečné tipy a rady, které je důležité dodržovat během akceptace platebních karet

Pokyny jsou uloženy na stránkách portálu pro obchodníky Merchant Portálu.

Vašich připomínek a zpětné vazby si velmi vážíme. Neváhejte nás prosím kontaktovat, máte-li jakékoli otázky či připomínky týkající se těchto pokynů či jakéhokoli aspektu námi poskytovaných služeb. Seznam všech kontaktních údajů je k dispozici na str. 35.

DEFINICE NĚKTERÝCH POJMŮ

ASOCIACE / KARTOVÁ SPOLEČNOST	Mezinárodní společnost udílející bankám licence na vydávání a zpracovávání transakcí uskutečněných platebními kartami (Visa Intl., Mastercard Intl., Diners Club Intl., Japan Credit Bureau Intl., American Express Intl.).
AUTORIZACE	Proces ověření možnosti uskutečnit bezhotovostní platbu prostřednictvím platební karty. Slouží k ověření platnosti karty a krytí kartové transakce.
AUTORIZAČNÍ KÓD	Čtyř- až šestimístná kombinace číslic (u společnosti American Express pouze dvoustupňová) nebo číslic a písmen, která je obchodnímu partnerovi sdělena jako reference vydaného souhlasného oprávnění s provedením kartové transakce.
AUTORIZAČNÍ LIMIT	Autorizační limit je maximální výše částky transakce, kterou lze uskutečnit prostřednictvím jedné platební karty na jednom obchodním místě během jednoho kalendářního dne, aniž by bylo bezpodmínečně nutné vyžadovat oprávnění ke kartové transakci prostřednictvím AS. Výše autorizačního limitu se pro jednotlivé obchodníky může lišit.
BEZKONTAKTNÍ TECHNOLOGIE – NFC (Near Field Communication)	Bezkontaktní akceptace platebních karet. U bezkontaktních plateb je na platební kartě vyobrazen kromě standardních bezpečnostních prvků také symbol, který opravňuje držitele karty provádět bezkontaktní transakce.
BEZKONTAKTNÍ ČTEČKA	Bezkontaktní čtecí zařízení umístěné mimo platební terminál nebo součást platebního terminálu vyvinutého pro přijímání platebních karet a jiných zařízení s bezkontaktní technologií.
DRŽITEL KARTY	Fyzická osoba, které byla na základě smlouvy s vydavatelem platebních karet vydána platební karta a jejíž příjmení a jméno jsou vyznačeny na platební kartě.
GP	Zkratka pro Global Payments, s.r.o., www.globalpayments.cz
mPOS	Mobilní zařízení pro elektronické přijímání a zpracování kontaktních (magnetický proužek nebo čip) i bezkontaktních kartových transakcí.
NFC-TECHNOLOGIE	NFC (Near Field Communication) je bezdrátová technologie – rádiový přenos dat na krátkou vzdálenost, která umožňuje jednoduchou a bezpečnou obousměrnou komunikaci mezi elektronickými zařízeními, jako provádění bezkontaktní transakce např. mobilním telefonem, přívěskem, hodinkami, stickerem, platba přes QR kód apod.
OBCHODNÍ MÍSTO / PRODEJNÍ MÍSTO	Místo, na kterém jsou obchodníkem přijímány bezhotovostní úhrady prostřednictvím platebních karet, NFC za poskytnuté zboží/služby, adresa, na níž se nacházejí prostory obchodníka a kde byla daná platební transakce iniciována. Avšak a) v případě smluv uzavřených na dálku ve smyslu čl. 2 bodu 7 směrnice 2011/83/EU je prodejním místem adresa trvalého místa podnikání, na které obchodník vykonává svou činnost, bez ohledu na umístění internetových stránek nebo serveru, a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována; b) nemá-li obchodník trvalé místo podnikání, je prodejním místem adresa, k níž má obchodník platnou licenci k podnikání a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována; c) nemá-li obchodník trvalé místo podnikání ani platnou licenci k podnikání, považuje se za prodejní místo korespondenční adresa, která je stanovena pro účely platby daní související s jeho obchodní činností a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována.



PIN PAD	Externí zařízení pro zadávání PIN, které pracuje samostatně nebo je připojeno k platebnímu terminálu.
PLATBA KARTOU	Kartová transakce ve prospěch Obchodníka k úhradě kupovaného zboží nebo poskytnutých služeb prostřednictvím platební karty nebo NFC zařízení.
PLATEBNÍ TERMINÁL / POS	Elektronický platební terminál pro elektronické přijímání a zpracování kontaktních (magnetický proužek a čip) i bezkontaktních kartových transakcí. Jeho součástí může být i přídatné zařízení pro zadávání PIN, tzv. PIN pad.
PODKLADY K TRANSAKCI	Obecný název pro veškeré dokumenty vztahující se k transakci, včetně papírového nebo elektronického potvrzení o provedené transakci/účtenky.
POSKYTOVATEL PLATEBNÍCH SLUŽEB / PPS / ACQUIRER/ AKCEPTANT	Dodavatel platebních služeb, který s Obchodníkem uzavírá smlouvu o přijímání platebních karet a dodává služby související s přijímáním platebních karet.
PRŮKAZ TOTOŽNOSTI	Občanský průkaz nebo cestovní pas.
PUSH platba	Pomocí tzv. PUSH platby může obchodník odeslat platební detaily zákazníkovi prostřednictvím e-mailu. Tato platba nahrazuje tzv. MOTO platby, tedy platbu uskutečněnou na základě znalosti detailů platební karty, které poskytl zákazník obchodníkovi prostřednictvím e-mailu nebo telefonu.
VOP	Všeobecné obchodní podmínky.

1. PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

Obchodník je dle pravidel kartových asociací při akceptaci platební karty povinen postupovat takto:

- Obchodník přijme platební kartu pouze k úhradě za prodané zboží nebo poskytnuté služby, bez omezení výše částky transakce;
- Obchodník neposkytne Držiteli karty hotovost, pokud nemá s PPS dohodnuto písemným dodatkem ke Smlouvě jinak, více v kapitole 4.9. Cashback (str. 15).
- Obchodník neuskuteční transakci, pokud není přítomen Držitel karty, pokud nemá s PPS dohodnuto písemným dodatkem ke Smlouvě jinak, více v kapitole 1.1. Typy transakcí (str. 6).

1.1. TYPY TRANSAKČÍ

Provedení všech uvedených typů transakcí je uvedeno v odpovídajících příručkách pro POS terminál, nebo v uživatelské příručce GP webpay pro transakce v prostředí e-commerce.

Transakce, kdy je karta přítomna (CP, Card Present), což znamená všechny transakce, kde jsou karta a její držitel fyzicky přítomni v okamžiku transakce a kde se můžete o přítomnosti karty přesvědčit načtením čipu, protažením magnetického proužku karty čtečkou, přiložením k elektronickému terminálu (prostřednictvím NFC technologie).

Transakce, kdy je karta nepřítomna (CNP, Card Not Present), což znamená transakce, při kterých karta a držitel karty nejsou fyzicky přítomni v okamžiku transakce. Tyto transakce s sebou nesou riziko, pokud nemůžete doložit, že transakci dělá skutečný držitel platební karty. Naše společnost umožňuje dva typy transakcí bez přítomnosti platební karty.

- **Transakce zadávané pomocí klávesnice na terminálu** (Pro tuto možnost je potřeba mít na terminálu aktivovanou funkci Ruční vstup.)
- **E-commerce transakce prostřednictvím GP webpay** (Viz kapitola 3.2. Portál GP webpay, str. 15.)

1.2. PŘIJÍMÁNÍ KARET PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍHO TERMINÁLU

Karty můžete přijímat buď prostřednictvím námi dodaného terminálu, nebo po vzájemné předchozí dohodě, pomocí vašeho vlastního zařízení. Více o používání vlastního zařízení v kapitole 10.1. Používání vlastního platebního terminálu, str. 31, kde naleznete podmínky, za kterých můžete akceptovat platební karty prostřednictvím vlastního zařízení, které musí být certifikováno naší společností.

- Než začnete, přečtěte si Uživatelskou příručku pro váš typ terminálu a pro jednotlivé typy transakcí dodržujte uvedený postup.
- Při umísťování terminálu či PIN padu mějte na paměti jejich dostupnost a soukromí držitelů karet takovým způsobem, aby držitel karty mohl mít po celou dobu uskutečňování transakce kartu pod svým vizuálním dohledem.
- Zajistěte snadný přístup k elektrickým a telefonním zásuvkám blízko terminálu v případě, že nastanou jakékoli technické problémy a budeme od vás vyžadovat, abyste v rámci identifikace problému učinil/a určité testy.
- Pro mobilní terminály zajistěte odpovídající pokrytí pomocí W-LAN nebo zvolte umístění terminálu, které umožňuje pokrytí sítě operátorem mobilní sítě.
- Zajistěte, že žádné bezpečnostní zařízení (jako např. bezpečnostní kamery) není schopno pořídit nahrávku zákazníka zadávajícího PIN.
- Prosím konzultujte s námi veškeré změny na vašem terminálu, včetně jeho výměny, odstranění či přemístění. V případě mobilních terminálů je každodenní přemísťování povoleno v rámci jejich běžného užívání.
- Jste zodpovědní za zařízení terminálu, a proto důrazně doporučujeme, abyste věnovali náležitou pozornost jeho umístění a pravidelné kontrole tohoto zařízení. Zodpovídáte rovněž za veškeré ztráty, které budou způsobeny zásahem třetích osob, které nejsou oprávněny manipulovat se zařízením jiným způsobem, než je běžný průběh transakce, tj. například zadávání PIN.
- V případě, že je vám terminál doručován prostřednictvím přepravní služby anebo našeho obchodního zástupce, berte

prosím na vědomí, že den fyzického převzetí je považován za den instalace. V případě, že máte sjednán jakýkoli druh poplatku, je účtován právě od okamžiku převzetí.

POSTUP TRANSAKCE

- 1. Oprávněný držitel karty provádí na obchodním místě platební transakci dle instrukcí terminálu a potvrzuje svou identitu** prostřednictvím zadání PIN nebo podpisem na účtence nebo displeji mobilního zařízení (v případě MPOS). Platba je možná i prostřednictvím jiných zařízení, s implementovanou bezkontaktní/NFC technologií. Obchodník je oprávněn kontrolovat bezpečnostní prvky karty i v případech, kdy čipovou kartu zasune do čtecího zařízení Držitel sám.

V případě, že transakce musí být ověřena podpisem ze strany Držitele platební karty, Obchodník zkontroluje podpis na kartě a porovná ho s podpisem na účtence. Při podpisu Držitel nesmí mít možnost vidět podpis na své platební kartě.

- 2. Autorizace transakce**

Autorizace transakce na POS terminálu je zajištěna automaticky. Obchodník obdrží prostřednictvím POS terminálu autorizační odpověď. Transakci lze i předautorizovat (více v kapitole 4.1. Autorizace, str. 12).

- 3. Vystavení prodejního dokladu**

Obchodník je povinen na vyžádání poskytnout Držiteli doklad o uskutečněné transakci a uchovávat veškeré podklady dokumentující transakci (tj papírové, elektronické, případně jiné záznamy o uskutečněné komunikaci s Držitelem karty) po dobu dvou let od data provedení transakce, v čitelné podobě, a na vyžádání tuto dokumentaci poskytnout GP.

2. ZPRACOVÁNÍ A ZAÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ

2.1. UZÁVĚRKA NA POS TERMINÁLU

V základním nastavení vyhotoví každý terminál uzávěrku automaticky, nejpozději ve 22:55 (30 minut až + 30 minut od času uzávěrky).

Automatickou uzávěrku lze nastavit na ruční uzávěrku. Pro nastavení vašeho hodinového okna (kdykoli mezi 0:00 – 22:55) kontaktujte Helpdesk (kontaktní údaje naleznete na str. 35).

2.2. LHŮTY PRO ZPRACOVÁNÍ TRANSAKČÍ

Systémová lhůta pro zúčtování trasakcí je ve 22:55.

Veškeré transakce předložené ke zúčtování před touto lhůtou budou odeslány z našeho účtu na váš účet zpravidla následující den, tedy D+1. Veškeré transakce uskutečněné po této systémové lhůtě budou odeslány z našeho účtu zpravidla druhý následující den, tedy D+2 (kdy „D“ je den uskutečnění transakce).

2.3. LHŮTY PRO PŘÍPSÁNÍ PLATBY NA VÁŠ ÚČET

Datum, kdy bude částka připsána na vašem účtu, závisí na bance, u níž je váš účet veden. V případě, že je váš účet veden u České spořitelny, a.s., zpravidla ve lhůtě D+1 v průběhu celého týdne. V případě, kdy je váš účet u jiných bank, platí zpravidla termín D+2 (dle nastavení clearingů ČNB).

2.4. ZAMÍTNUTÉ TRANSAKCE

V rámci našeho procesu ověřování transakcí zamítneme a vrátíme veškeré transakce, které neprošly ověřením, například transakce prošlou kartou. Zamítnuté transakce vám způsobí finanční ztrátu.

Než k tomu dojde, prověříme detaily transakce a naše systémy. Pokud nalezneme jakékoli chyby, budou opraveny. Pokud nedojde k vyřešení problému, budeme vás informovat dopisem/e-mailem a částka připsaná na váš účet bude příslušným způsobem upravena.

Pokud dojde k zamítnutí celého souboru s transakcemi, budeme vás kontaktovat a informovat o nápravných opatřeních, abyste se vyhnuli situaci, že na váš účet nebudou připsány žádné finanční prostředky. Současně upozorňujeme, že transakce v hodnotě do 1,00 Kč nebudou zaúčtovány.

2.5. ZRUŠENÍ TRANSAKCE

Pokud se držitel karty rozhodne, že zboží nebo služby nezakoupí, musíte transakci zrušit. Kroky, které musíte udělat, závisí na tom, jak jste kartu přijali, a na fázi, v jaké se nacházela transakce v momentě, kdy se držitel karty rozhodl zrušit ji.

Zrušení neukončené transakce:

- Ověřované PIN – můžete zrušit transakci, když na klávesnici terminálu zadáváte částku. Případně může transakci zrušit držitel karty při zadávání PIN.
- Ověřované podpisem – můžete zrušit transakci ve chvíli, kdy vás terminál vyzve k potvrzení podpisu držitele karty.

V případě, že předautorizace nebude dokončena do třiceti dní od data předautorizace, transakce není garantována.

Zrušení uzavřené/dokončené transakce

- **Do 95 dní od data transakce:** Postupujte podle uživatelské příručky k vašemu terminálu v části týkající se postupu při stornování transakce. Částku lze stornovat v plné výši transakce, nebo jen částečně, pokud je tato funkcionality na POS terminálu povolena. Pokud bylo u stornované transakce využito služby DCC, je možné zrušit pouze celou transakci a částka ke stornování je zadávána v měně, ve které byla transakce zadána.
- **Po více než 95 dnech od data transakce:** Kontaktujte Helpdesk a požádejte o storno transakce.

Vystavte držiteli doklad o zrušení transakce.

Finanční prostředky mohou být vráceny pouze na stejnou kartu, jaká byla použita při původní transakci, a částka nesmí překročit částku původní transakce. Nikdy nevracejte finanční prostředky jiným způsobem a nepřistupujte na možnost vrácení finančních prostředků hotově či převodem na bankovní účet atd.

2.6. PŘIJÍMÁNÍ KARET PROSTŘEDNICTVÍM INTERNETU GP WEBPAY

GP webpay je internetová platební brána pro rychlé a bezpečné platby kartou. Na stránkách www.gpwebpay.cz jsou k dispozici podrobné uživatelské příručky pro všechny transakce poskytované tímto řešením. Pro plné využití všech typů transakcí dodržujte pokyny uvedené v těchto příručkách.

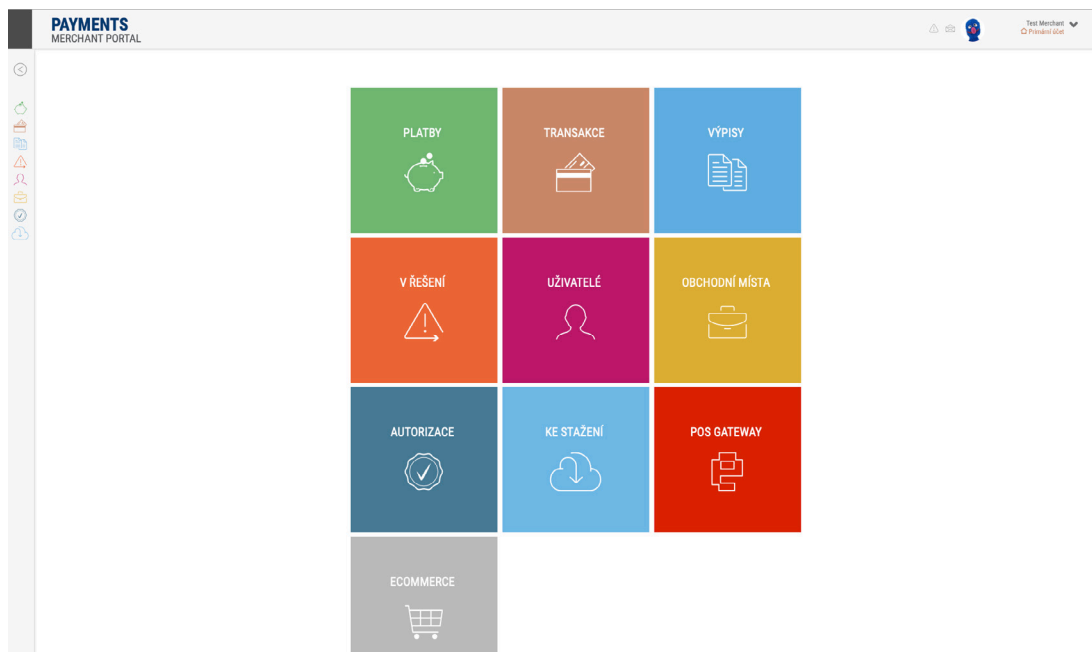
3. PŘEHLED O TRANSAKČÍCH – UŽIVATELSKÉ PORTÁLY

Přehled o všech transakcích má obchodník k dispozici na klientských portálech:

- Merchant Portal – transakce na POS a e-commerce
- GP webpay Portal – pro e-commerce transakce
- EET Portal

3.1. PORTÁL PRO OBCHODNÍKY (MERCHANT PORTAL)

Klientský portál je systém určený všem obchodníkům akceptujícím platební karty, přístupný na www.globalpayments.cz. Podrobnější informace s přesným popisem všech dostupných funkcností naleznete v Uživatelské příručce pro Klientský portál, která je k dispozici v záložce „Ke stažení“.

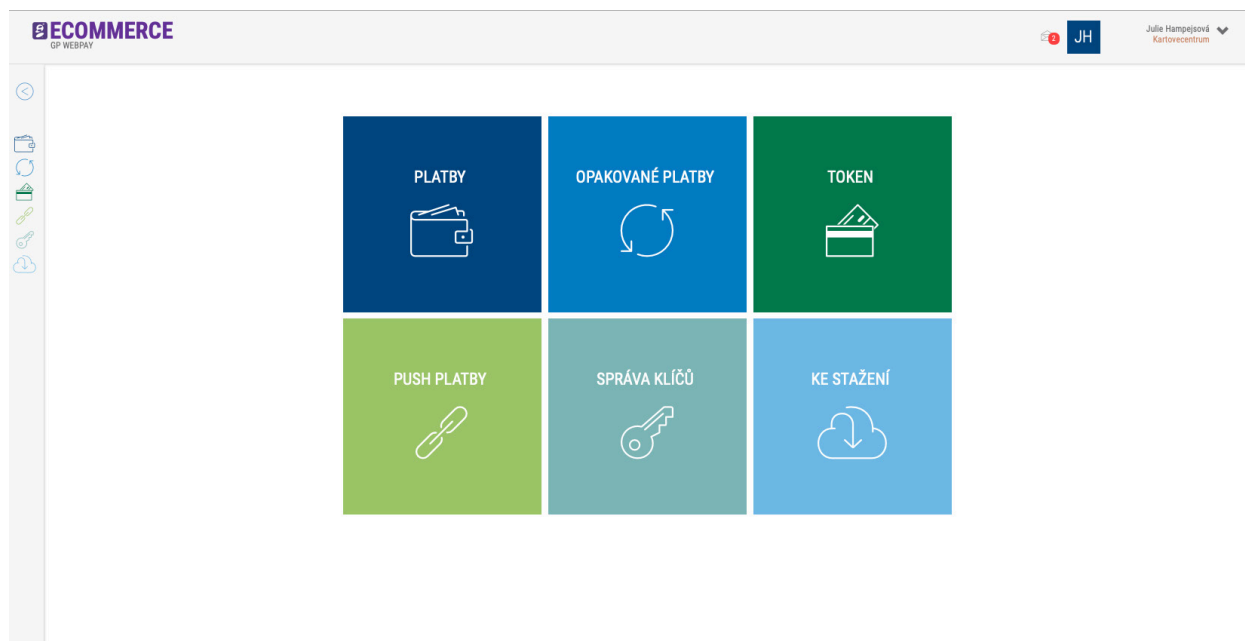


3.2. PORTAL GP WEBPAY

Uživatel přistupuje k portálu GP webpay přes URL adresu <https://portal.gpwebpay.com>

Portál GP webpay umožňuje uživateli:

- vyhledávání a správu plateb
- vytváření, zasílání, vyhledávání a správu PUSH plateb (více o PUSH platbách najdete v Uživatelské příručce GPWebpay na https://www.gpwebpay.cz/Content/downloads/GP_webpay_Gateway.pdf)
- vytváření a správu uživatelů
- zobrazení statistiky a povolených funkcí pro e-shop a platby
- vytváření a správu klíčů
- stažení technické dokumentace a dalších zdrojů pro integraci s rozhraním platební brány GP webpay na <https://www.gpwebpay.cz/Download>



3.3. EET PORTÁL PRO OBCHODNÍKY

Portál vám nabízí:

- responzivní design
- možnost registrace manuálně zadaných transakcí
- monitoring terminálu
- správu potvrzení pro komunikaci s finančním úřadem



Nyní jste připraveni nastavit službu EET, pokračujte prosím na další kapitolu.

Více informací o nastavení v Portálu najdete v uživatelské příručce dostupné v sekci „Ke stažení“

4. DALŠÍ TYPY TRANSAKČÍ

4.1. AUTORIZACE

Autorizace je proces, při kterém dochází u obchodníka k ověření platnosti platební karty a dostatečnosti finančního krytí na účtu držitele platební karty pro předpokládanou platební transakci. Autorizace nepotvrzuje identitu držitele karty a není ani garancí platby.

PŘEDAUTORIZACE

Předautorizace se používá převážně v oblasti cestovního ruchu, zejména v ubytovacích zařízeních a půjčovnách, kde nemusí být konečná částka transakce známa v okamžiku původní autorizace.

Předautorizace je možná pro všechny typy karet vyjma platební karty Maestro, Mastercard Electronic, Visa Electron a V PAY.

Obchodník je povinen dokončit předautorizaci do třiceti dnů od data předautorizace.

Částka předautorizace musí vždy odpovídat předem dohodnuté ceně služby či zboží mezi obchodníkem a držitelem karty. Držitel karty musí být předem informován o předautorizaci a musí s ní souhlasit.

ZAKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

Transakce zakončení předautorizace je prakticky dokončením prodeje, který byl dříve předautorizován. Částka zakončení předautorizace se může lišit od částky zadané při předautorizaci pouze v případech, kdy si zákazník objedná dva kusy zboží, ale nakonec je platba provedena pouze na jeden kus zboží, nebo v případě transakce v oblasti cestovního ruchu. Předautorizace může být zakončena i v nepřítomnosti držitele karty. Tento typ transakce lze učinit s využitím magnetických, čipových a rovněž bezkontaktních karet.

Ve chvíli, kdy chcete dokončit předautorizaci, musíte mít připravený šestimístný autorizační kód, devítimístný identifikátor z účtenky předautorizace. Rovněž musíte znát skutečnou částku pro zakončení předautorizace a také poslední předčíslí platební karty použité k předautorizaci.

Při využití typu transakce PAN-less pro dokončení předautorizace vám stačí poslední čtyři čísla karty místo současného zadávání celého čísla karty nebo jejího použití. Více o PAN-less transakci naleznete v Uživatelské příručce vašeho POS terminálu.

Ve chvíli, kdy byla automaticky vygenerována žádost o autorizaci, zobrazí terminál v odpovědi na požadavek hlášku. O jednotlivých typech „hlášek“ terminálu se dozvíte v aktuální příručce k danému POS terminálu.

Pokud váš terminál není nastaven k automatické autorizaci, nebo nelze díky chybě na POS terminálu provést autorizaci automaticky, Obchodník kontaktuje Helpdesk (kontaktní údaje naleznete na str. 35).

4.2. BEZKONTAKTNÍ PLATBY KARTOU

Bezkontaktní platby kartou umožňují provádění transakcí s nízkou částkou pouze přiložením k POS terminálu.

U transakcí do limitu 500,- Kč není vyžadováno zadání PIN, nicméně na základě bezpečnostního nastavení vydavatele platební karty je u některých transakcí do 500,- Kč požadováno zadání PIN držitelem – v takovém případě musíte dále postupovat jako u transakce s načtením čipu a zadáním PIN.

Navíc k tomuto limitu si může vydavatel platební karty stanovit i další limity, aby byla zajištěna bezpečnost transakce a držitele platební karty. V tomto případě je požadováno zadání PIN držitelem karty.

Bezkontaktní technologie může být rovněž integrována do dalších zařízení, například do chytrých hodinek, náramků, chytrých telefonů, tabletů a elektronických přívěšků na klíče prostřednictvím tzv. NFC technologie.

4.3. DYNAMIC CURRENCY CONVERSION (DCC)

DCC služby jsou dostupné pro transakce s kartami Visa a Mastercard. Tento typ transakce je určen zahraničním držitelům karet, kteří dávají přednost nakupování ve své domácí měně.

Po skončení transakce dostane držitel karty účtenku, na níž se ukáže hodnota prodejní transakce v místní měně, směnný kurz a konečná částka účtovaná v měně země, která vydala kartu.

Váš terminál na prodejním místě je připraven na použití DCC a provede automatickou detekci, zda je karta vhodná pro DCC. K aktivaci služby je potřeba náš předchozí písemný souhlas. Pamatujte, že váš zákazník musí dostat možnost učinit jednoznačnou volbu, zda chce transakci provést v domácí měně či v jakékoli jiné navržené měně.

Částka je z účtu držitele karty odepsána v jeho lokální měně, držitel tedy nebude zatížen dalšími poplatky za konverzi měn u své vydavatelské banky. Na váš bankovní účet bude přičtena částka v českých korunách, abyste nemuseli držet účty v cizích měnách.

Při vrácení peněz u DCC transakce budete muset zadat částku v českých korunách a následně po vyzvání zvolit možnost DCC. Zkontrolujte účtenku k původní transakci, abyste se ujistili, že byla zpracována jako DCC.

Kvůli rozdílům ve směnných kurzech může být konečná částka vrácená držiteli karty odlišná od hodnoty původní transakce v jeho domácí měně. Budete muset o této skutečnosti informovat držitele karty současně s tím, jak zpracováváte proces vrácení peněz.

DCC A CHARGEBACKY

Pokud je DCC transakce vrácena zpět na kartu zákazníka z důvodu reklamace, bude částka transakce převedena z domácí měny držitele karty na české koruny buď společností Visa, nebo společností Mastercard předtím, než ji strhne z vašeho bankovního účtu. Kvůli rozdílům ve směnných kurzech je pravděpodobné, že konečná částka chargebacku se bude lišit od hodnoty původní transakce v českých korunách.

O podrobnostech týkajících se jakéhokoli procesu chargebacku vás budeme průběžně informovat.

DCC PŘEDAUTORIZACE

Procedura DCC může být uplatněna rovněž při předautorizaci transakcí, pokud držitel karty provádí registraci (například v hotelu nebo v autopůjčovně). Současný směnný kurz uplatněný v DCC a částka v DCC měně musejí být zobrazeny držiteli karty.

Je třeba držiteli karty jasně vysvětlit, že konečný DCC směnný kurz a DCC částka v jeho domácí měně bude určena až v momentě, kdy bude transakce zpracována při odhlášení z daného zařízení (hotelu atd.). Je možné, že držitelé karty si užití DCC při odhlášení rozmyslí. Pokud k tomu dojde, budou požádáni, aby navštívili recepci (příslušného hotelu či autopůjčovny). Bližší informace naleznete v Manuálu pro DCC.

4.4. EET – ELEKTRONICKÁ EVIDENCE TRŽEB

V naší nabídce naleznete také elegantní a jednoduché řešení pro elektronickou evidenci tržeb. Jde o evidenci všech transakcí na samostatném terminálu bez nutnosti integrace s prodejním terminálem. Jsme schopni vytvořit vám řešení na míru pro všechny typy podnikání:

- Platební terminál – jednoduché a snadné řešení pro malé podniky
- Platební terminál napojený na stávající pokladní systém
- Virtuální pokladna – propojená s platebním terminálem

EET portál vám poskytne přehled o transakcích na PC, mobilním telefonu nebo tabletu a nabízí možnost registrace manuálně zadaných transakcí, stejně tak jako správu potvrzení pro komunikaci s finančním úřadem.

4.5. MULTICURRENCY – TRANSAKCE V CIZÍCH MĚNÁCH

Tato transakce umožňuje přijímat platby ve vybraných cizích měnách. Můžete si zvolit možnost, že veškeré vaše transakce v cizích měnách budou přičítány přímo na vyhrazený účet v cizí měně. Připsané částky budou sdružovány podle měny, takže vám bude za všechny transakce v dané měně připsána jedna částka a je třeba, abyste měli zvláštní bankovní účet pro každou přijímanou měnu. V opačném případě vám bude příslušná transakce v cizí měně připsána na účet vedený v českých korunách.

K tomuto typu transakce budete potřebovat náš předchozí písemný souhlas. K prodejním transakcím a vracení peněz v cizí měně můžete přijímat karty společností Mastercard a Visa.

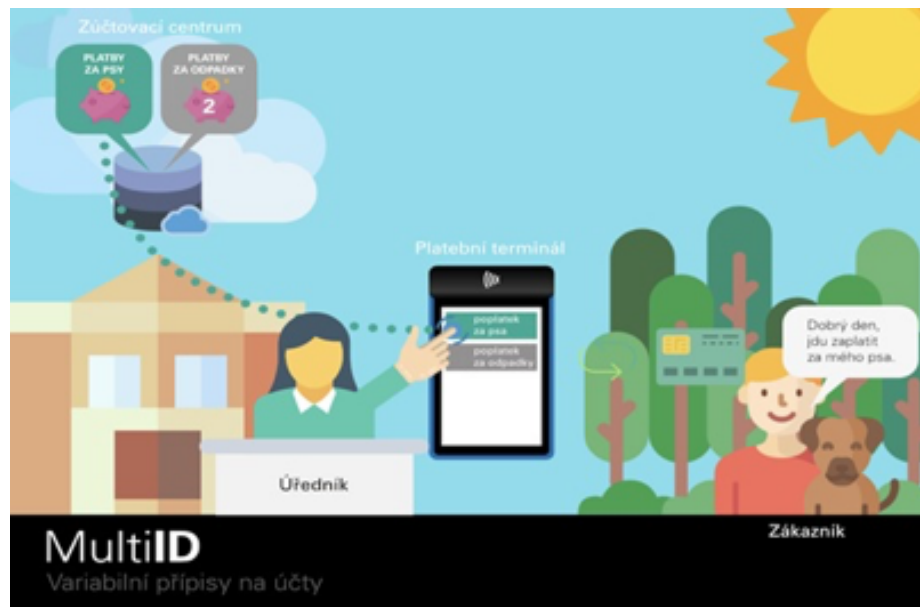
4.6. MULTI ID

Tento typ transakce umožňuje poslat jednotlivé platby z terminálu na různé předem definované účty, které si můžete pro přehlednost pojmenovat.

Za příklad si můžeme zvolit úřady, kdy na jedné přepážce můžete uhradit poplatky za více služeb, přičemž každá skupina poplatků má být odeslána na předem určený účet. Pro každou skupinu poplatku je ale číslo účtu jiné. Během aktivace služby si nastavíte požadovaný počet účtů, na které budete chtít platby odesílat a pojmenujete si je. Nastavení může vypadat např. následovně:

ČÍSLO ÚČTU	NÁZEV ÚČTU
1111111111/0800	Poplatek za svoz odpadu
2222222222/0800	Poplatek za psa

Potom už stačí na terminálu nebo přímo z pokladního systému iniciovat platbu, během které vyberete, zda bude daná částka připsána na účet spojený s poplatkem např. za psa nebo za svoz odpadu. Zbývající část platby je shodná se standardní platbou, zákazník tedy použije platební kartu a případně zadá PIN kód, pokud je vyžadován. Vytisknou se účtenky pro obsluhu i zákazníka, kde je samozřejmě rovněž uvedeno, na který účet bude platba připsána.



4.7. MULTICURRENCY + DCC

Dnes je již téměř standardem, že poskytovatelé přijímání platebních karet nabízejí vašim zákazníkům možnost platby v domácí měně na platebních terminálech – tato služba je známá také jako Dynamic Currency Conversion (DCC). Měnové kurzy se nastavují automaticky v našich systémech a jsou řízeny centrálně, což je velmi pohodlné a není tak třeba se o nic starat.

Další variantou, jak se popasovat se zahraničními měnami, je služba Multicurrency, kdy si již v úvodu platby můžete vybrat z několika měn, ve kterých chcete platbu provést. Nastavení kurzu a přepočítání pak činíte vlastními silami a kurz si nastavujete sami. Nezbytnou podmínkou pro zřízení služby Multicurrency je bankovní účet vedený v příslušné měně.

Ve velké oblibě mají obchodníci především službu DCC díky komfortu pro zákazníky a službě bez starostí. Nastávají ale i případy, kdy si obchodník, tedy vy, chce řídit některé kurzy pro přepočítání z lokální měny sám, například pro nejčastěji akceptovanou měnu Euro chce používat vlastní kurz přepočtu. Nadále by ale rád nabídl svým zákazníkům širokou nabídku zahraničních měn pro platbu držitelem v domácí měně. Pro tyto případy máme připravenou zcela novou funkci, kterou je možnost provozování služby DCC a Multicurrency na jednom terminálu. Jak služba funguje:

1. V úvodu platby si vyberete měnu, ve které bude platba provedena.
2. Pokud zvolíte svou domácí měnu, tedy například české koruny a zákazník k vám například přijel z Anglie, bude mu automaticky nabídnuta služba DCC a bude moci zaplatit ve své domácí měně – v anglických librách.
3. Pokud však zákazník přijel například z Německa a jeho domácí měnou jsou Euro, můžete použít vlastní kurz pro Euro a transakci rovnou zahájit v měně Euro. V tomto případě již služba DCC není zákazníkovi nabídnuta a transakce proběhne standardně v měně Euro.

4.8. SPROPITNÉ

Spropitné je dodatečná částka přidaná k transakci držitelem karty, například když držitel karty platí účet v restauraci.

4.9. CASHBACK

Služba Cashback umožňuje držiteli karty získat hotovost současně s nákupem zboží nebo služeb.

Tato služba je dostupná pouze u karet Visa, Visa Electron, Mastercard a Maestro, vydaných v České republice. Podmínkou možnosti využití služby nákup zboží či služeb v minimální hodnotě 1,- CZK. Výběr hotovosti je umožněn do maximální výše 3000,- CZK. Celková částka hotovosti musí být dělitelná na celé stokoruny.

4.10. AKCEPTACE STRAVENKOVÝCH KARET

Naše společnost nabízí možnost akceptace všech vydávaných stravenkových karet na platebních terminálech dodávaných naší společností.

Akceptujeme karty těchto společností:

Sodexo, Cheque Déjeuner, Benefit Plus, Gusto Karta, Edenred Ticket karty

4.11. INKREMENTÁLNÍ PŘEDAUTORIZACE

Typ transakce je určen pro segment cestovního ruchu. Inkrementální (přírůstková) předautorizace umožňuje zablokovat zvolenou částku na účtu držitele karty, navázat více předautorizací do jednoho řetězce transakcí a provést pak jedno zakončení předautorizace pro celý tento řetězec. Stejně tak umožňuje prodlužovat platnost existující předautorizace, například v případě propojení terminálu s pokladnou i automatizovaně.

Tato částka je pak blokována na účtu držitele karty po stanovený čas (který se může dle vydavatele karty nebo země lišit). Pokud dalším typem transakce nazývané **Zakončení předautorizace** nedáte pokyn, aby částka byla stržena, po uplynutí stanoveného času je částka uvolněna držiteli karty pro další platby.

Zachována zůstává i unikátní funkce, která vám například v rámci jednoho hotelu umožní realizovat jak předautorizace, tak inkrementální předautorizace z libovolného terminálu, a z libovolného terminálu je taktéž zakončit.

Příklad:

Návštěvník přijede do hotelu a ubytuje se na pět nocí. Obsluha během registrace zákazníka na recepci provede předautorizaci ve výši ceny za pět nocí, například 5000 Kč. Tato částka se zablokuje na účtu zákazníka. Čtvrtý den pobytu navštíví zákazník recepci a oznámí, že by si rád prodloužil pobyt o další dvě noci. Obsluha tedy vytvoří inkrementální předautorizaci v hodnotě ubytování na dvě noci, tedy o 2000 Kč. Zákazníkovi se zablokuje na účtu daná částka. Při odhlašování z hotelu oznámí, že z pokojového baru odebral zboží v ceně 300 Kč. Obsluha v tomto případě použije opět inkrementální předautorizaci, tentokrát na částku 300 Kč. Při odjezdu zákazníka obsluha terminálu jednoduše provede zakončení všech spojených předautorizací jednou transakcí zakončení předautorizace na částku 7300 Kč.



Předautorizace č. 1
Částka: 5000 CZK



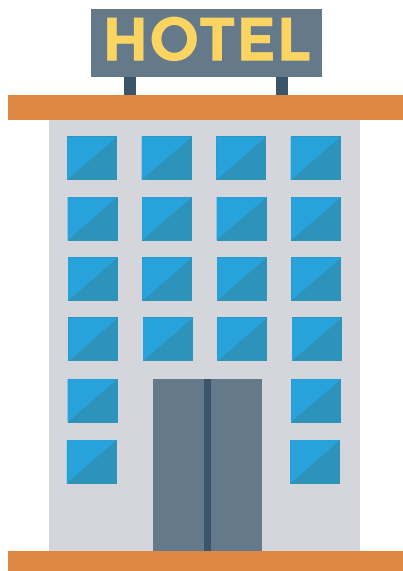
Předautorizace č. 2
Částka: 2000 CZK



Předautorizace č. 3
Částka: 300 CZK



Zakončení předautorizace
Částka: 7300 EUR



Hotel Modrá Hvězda Uničov
Nová 1
783 91 Uničov

Stvrzenka pro obchodníka
Global Payments

07/02/2018 14:13:10
DÁVKA: 001 ÚČTENKA: 0002
ID.ZAŘÍZENÍ: 999182

VISA (C)
1234 56XX XXXX 7890

NAVÝŠENÍ PŘEDAUTORIZACE

Částka CZK: 2000.00
TID: 999182
Sekvenční číslo: 111222333
Datum: 02.02.2018
Celkem CZK: 7000.00
Autorizační kód: 123456

Doklad uschovejte pro
pozdější kontrolu

5. KONTROLA PLATEBNÍCH KARET

Požadavek provést fyzické či vizuální ověřovací kontroly karty závisí na tom, zda kdykoli v průběhu transakce s kartou skutečně manipulujete, např. v případě, kdy je držitel karty vyzván k podpisu účtenky.

JAK KONTROLOVAT PLATEBNÍ KARTY

Typ karty určí, jaké kontroly je třeba učinit. Popis kontrol uvedený níže se vztahuje na většinu karet vydávaných bankami či jinými finančními institucemi. V případě, že tyto kontroly neuděláte, může být proti vám uplatněn chargeback.

1. ČIP

Zkontrolujte, zda nenese známky pokusu jej odstranit, vyměnit nebo poškodit.

2. ČÍSLO KARTY

- Číslo karty začíná číslicí 2 nebo 5 pro karty Mastercard, 6 pro Maestro, 4 pro Visa, 36 pro Diners Club, 6011, 64 nebo 65 pro Discover, 62 pro UnionPay (karty UnionPay s dvojitou značkou začínají také číslicí 3, 4, 5 nebo 9), 35 pro JCB a 37 pro karty American Express (AMEX).
- První čtyři číslice čísla karty se mohou opakovat nad nebo pod začátkem embosovaného čísla karty – zkontrolujte, že se shodují s prvními čtyřmi číslicemi embosovaného čísla, pokud jsou na kartě uvedeny.
- Poslední čtyři číslice čísla karty na přední straně karty se musejí shodovat s číslem na zadní straně na podpisovém proužku (v případě, že je na kartě uvedeno) a rovněž s čtyřmi posledními číslicemi čísla karty na účtence vytištěné terminálem.
- U embosovaných karet zkontrolujte čísla. Pokud je oblast kolem nich poškozená, může to znamenat, že původní čísla mohla být odstraněna a nahrazena novými.
- Číslo karty na přední straně může být vytištěno a nikoli vyraženo, a proto může na dotek působit spíše hladce než vystoupě.

3. OSLOVENÍ A JMÉNO DRŽITELE KARTY

- Zkontrolujte, zda mezi držitelem karty a údaji na kartě nejsou zjevné nesrovnalosti, jako když například žena užívá kartu, na které je uvedeno oslovení „Mr.“, nebo když teenager používá kartu s titulem „MUDr.“.
- Některé karty obsahují fotografii držitele. Je třeba zkontrolovat, že fotografie odpovídá osobě, která předkládá kartu, a že fotografie nebyla pozměněna.

4. PLATNÁ OD / VYPRŠENÍ PLATNOSTI / PLATNÁ DO

- Kartu je třeba důkladně prohlédnout s ohledem na její platnost. Nepřijímejte karty, které jsou předkládány k transakci před datem „platná od“ (kde je toto datum uvedeno), či po datu vypršení platnosti „platná do“. Terminál automaticky provede na kartě určité kontroly, avšak nelze nás činit odpovědnými za to, že terminál přijme kartu, která ještě není platná nebo kartu, jejíž platnost vypršela.

5. HOLOGRAM

- Zkontrolujte, zda nenese známky manipulace. Hologram by měl být na dotek hladký a neměl by mít hrubý či poškrábaný povrch a 3D obrázek by se měl při naklonění hýbat. Padělané karty často obsahují nedokonalé napodobeniny hologramů.
- Hologram může být na přední nebo na zadní straně karty, ledaže je na kartě užita Holomag páska (holografická magnetická páska) na místo tradičního magnetického proužku.
- Mezi nejčastější podoby hologramů patří:

- o Mastercard – obrázek zeměkoule
- o Visa – letící holubice nebo několik holubic v letu
- o Visa Electron – ne všechny karty obsahují hologram. Pokud se hologram na kartě vyskytuje, vypadá jako letící holubice.
- o UnionPay – 3D obrázek chrámu
- o Diners – rozdělený kruh
- o JCB – úsvit
- o AMEX – římský centurion

6. PODPISOVÝ PROUŽEK

- Pamatujte – pokud je karta ověřována pomocí PIN, není třeba ověřovat, zda se podpis shoduje.
- Podpis by měl být napsaný jasně a měl by být hladký na dotek. Neměl by jevit známky přemazání, přepsání.
- Pokud je vám předložena nepodepsaná karta, požádejte držitele karty, aby prokázal svou totožnost a podepsal kartu ve vaší přítomnosti. Zapište druh a číslo průkazu totožnosti na prodejní doklad a autorizujte transakci bez ohledu na výši transakčního limitu.
- Zkontrolujte, že podpis odpovídá jménu uvedenému na přední straně karty.
- Zkontrolujte, zda podpisový proužek nenese známky manipulace, přelepení apod.
- Zkontrolujte, že podpis na kartě odpovídá podpisu na účtence vytištěné terminálem.

7. KONTROLNÍ ČÍSLICE (CVV2, CVC2)

- Trojmístný nebo čtyřmístný ověřovací kód. U karet Mastercard, Visa a Maestro kód CVV2 či CVC2 představují tři poslední číslice vytištěné na zadní straně karty za posledními čtyřmi číslicemi čísla karty, pokud jsou tam tyto uvedeny. Kód CVV2 či CVC2 může být rovněž uveden na samotném podpisovém proužku či v bílém políčku napravo od podpisového proužku. U karet American Express má toto číslo čtyři číslice a je vytištěno na přední straně karty.

8. MAGNETICKÝ PROUŽEK

- Ujistěte se, že karta má magnetický proužek na zadní straně. Pokud je magnetický proužek na dotek nezvykle hrubý nebo poškrábaný, je na místě pojmout podezření, že karta byla padělána.
- Některé karty mají pásku Holomag (holografický magnetický proužek) na místě tradičního magnetického proužku. Pokud je na kartě přítomen pásek Holomag, musí být vždy na zadní straně karty a karta už nesmí obsahovat žádný jiný hologram.

9. ULTRAFIALOVÉ PRVKY

- Pokud máte UV tester bankovek, můžete provést kontrolu ultrafialového znaku na přední straně karet.

10. FOTOGRAFIE

- Některé karty obsahují fotografii držitele karty, a to napravo na přední straně karty. Pokud je vám předložena karta, která obsahuje tento prvek, zkontrolujte, že fotografie odpovídá osobě, která kartu předkládá k provedení transakce. V případě, že mezi fotografií a držitelem není shoda, je oprávněné pojmout podezření.

11. LOGA KARTOVÝCH SPOLEČNOSTÍ

- Loga na kartách – objevují se zpravidla na přední straně karty, avšak mohou se objevit i na zadní straně. Měly by být vyvedeny jasně a v ostrých barvách – logo, které je neostré okolo okrajů či které je vyvedeno v nízké kvalitě, může indikovat, že karta byla padělána.

Pokud máte jakékoli podezření o kartě či o jejím držiteli, kontaktujte telefonicky náš Helpdesk a nahlaste „kód 10“ (viz strana 35).



Mastercard



Discover



Visa



UnionPay



JCB



Diners



American Express

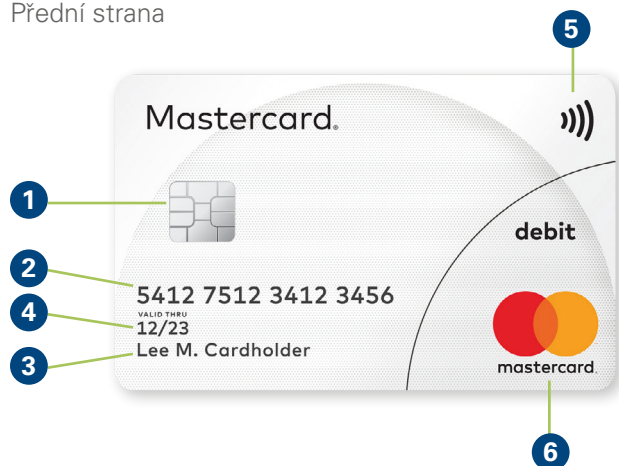
5.2 PŘÍKLADY KARET A PRVKŮ NA KARTÁCH

Legenda k obrázkům karet:

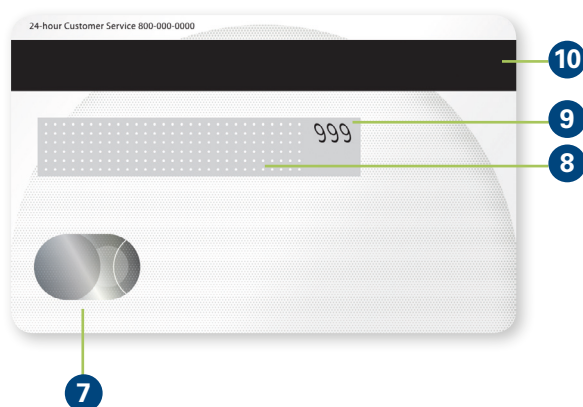
1. Čip
2. Číslo karty
3. Titul a jméno držitele karty
4. Platná od/datum vypršení platnosti (popisek „Valid Thru“ uvádí poslední měsíc platnosti)
5. Bezkontaktní logo (pokud je karta obsahuje)
6. Logo karty
7. Hologram
8. Podpisový proužek
9. Bezpečnostní kód karty (CSC)
10. Magnetický proužek/Holomag páska
11. Jiné znaky pro přijímání karty

Mastercard

Přední strana



Zadní strana

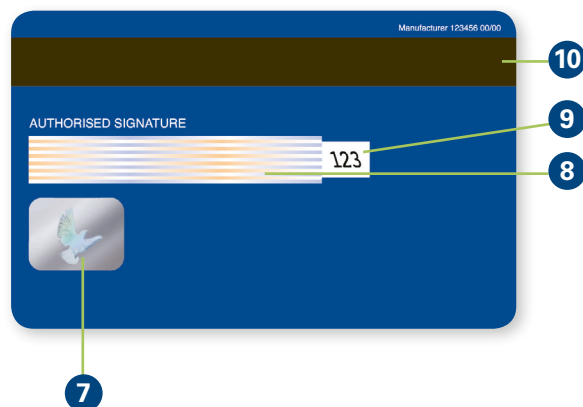


Visa

Přední strana



Zadní strana



Přední strana



Přední strana



globalpayments.cz

SERVICE. DRIVEN. COMMERCE

UnionPay

Přední strana



Zadní strana



JCB (Japan Credit Bureau)

Přední strana



Zadní strana



American Express

Přední strana



Zadní strana



6. AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÁCH

Tato sekce se vztahuje na obchodníky, kteří mají na základě zvláštního povolení od naší společnosti možnost provádět příslušné typy transakcí (např. předautorizace).

6.1. TRANSAKCE V HOTELECH A AUTOPŮJČOVNÁCH

Provozovatelé sítí platebních karet mají pro tyto transakce specifická pravidla. Tato sekce uvádí informace o procedurách, které musíte následovat při přijímání těchto transakcí. Váš terminál musí být nakonfigurován pro transakce předautorizace. Pokud si přejete aktivovat tuto možnost, kontaktujte nás (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35). Detailní postupy, jak provádět předautorizaci, jsou popsány v Uživatelské příručce pro váš platební terminál.

Pro účely této sekce jsou hosté a osoby, které si pronajímají automobil, považováni za držitele karty.

ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSEJÍ BÝT PŘI AKCEPTACI KARET DODRŽENY

- Všechny doklady poskytnuté zahraničnímu držiteli karty musejí být minimálně dvojjazyčné (lokální jazyk / AJ / domácí jazyk držitele).
- Obchodník musí zajistit při rezervaci nebo stornování (včetně rezervací či storno přes internet) souhlas držitele platební karty s podmínkami rezervace/storna.
- Obchodník má povinnost si veškerou korespondenci s držitelem karty uchovat pro případné pozdější doložení bance k řešení sporné transakce (reklamace).

REZERVACE

Při rezervaci informujte držitele karty:

- o ceně ubytování / za půjčení vozidla a sdělte mu číslo rezervace
- o detailech rezervace
- o obchodních podmínkách
- o podmínkách storna a kontakt pro zrušení rezervace

Při přijímání rezervací pro hotely a autopůjčovny se ujistěte, že jste získali:

- jméno držitele karty
- adresu a telefonní číslo
- číslo jeho platební karty, datum začátku platnosti karty (pokud je dostupné) a datum ukončení platnosti
- souhlas s použitím platební karty pro platbu
- souhlas s obchodními podmínkami
- souhlas s celkovou cenou, která bude účtována v den vytvoření rezervace

Pokud přijímáte rezervaci pokoje prostřednictvím karty Mastercard nebo Visa, musíte zaručit, že poskytnete alternativní ubytování stejného nebo lepšího standardu, za něj si nebudete účtovat žádný další poplatek, pokud se rezervované ubytování stane nedostupným.

GARANTOVANÁ REZERVACE

Garantovaná rezervace je rezervace bez okamžitého inkasa částky ze strany obchodníka. Obchodník zajistí pro držitele karty rezervaci a drží mu ubytování do plánovaného dne příjezdu. Držiteli karty musí být poskytnuta lhůta 24 hodin od doručení potvrzení rezervace na její bezplatné zrušení. Transakce je uskutečněna až za přítomnosti držitele karty.

REZERVACE UBYTOVÁNÍ S ADVANCE DEPOSIT

Pokud hotel poskytuje rezervaci s možností Advance Deposit (nevratná záloha), musí být tato možnost uvedena v podmínkách rezervace, s nimiž musí dát Držitel karty svůj souhlas.

Obchodník je povinen na účtence z terminálu uvést místo podpisu držitele karty „Advance Deposit“.

REGISTRACE (CHECK-IN)

- Při příjezdu požádejte držitele karty o podpis registračního formuláře, který uvádí, že vás držitel karty opravňuje odepsat peníze z jeho karty. Zkontrolujte, zda podpis odpovídá podpisu na kartě.
- Proveďte předautorizaci, případně s použitím „Inkrementální předautorizace“ (více na str. 15).
- Informujte držitele o částce předautorizace a sdělte mu, co je obsaženo v této částce (například započtení délky pobytu/vypůjčení, cena pokoje/cena za vypůjčení, příslušné daně, servisní poplatky a poplatek za kilometry).

ODHLÁŠENÍ (CHECK-OUT)

- Pomocí kláves na terminálu zvolte Menu – Transakce – Předaut. zakonč., protáhněte či vložte kartu, zadejte původní předautorizovanou částku, autorizační kód a identifikátor z účtenky předautorizace a postupujte podle pokynů na vašem platebním terminálu.
- Je možné, že budete muset provést dodatečnou autorizaci, pokud je konečná částka:
 - nad vaším autorizačním limitem
 - nad součtem dříve předautorizovaných částek (u karet Visa je povolená tolerance plus 15 %, u Mastercard žádná tolerance povolená není). Autorizaci získejte pouze na rozdíl mezi předautorizovanou částkou či částkami a konečnou částkou.
- Kde je to možné, snažte se, aby byl konečný účet uhrazen za přítomnosti držitele karty a transakci proveďte s využitím ověření přes PIN.
- Nezapomeňte zrušit veškeré nevyužité autorizační kódy, pokud jste předautorizovanou částku přesáhli o více než 15 % v případě transakce s kartou Visa.

ZRUŠENÍ REZERVACE / TERMÍNY PRO ZRUŠENÍ REZERVACE

Držitel karty musí být seznámen s podmínkami pro zrušení rezervace již v okamžiku vytváření rezervace. Obecně musí platit tato pravidla:

- Garantované rezervace jsou drženy 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 tuto skutečnost držiteli karty.
- Den, čas lhůty a pravidla pro zrušení rezervace sdělte držiteli karty 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, držiteli karty se naúčtuje cena za první noc (vč. DPH), tzn. NO-SHOW.
- Obchodník musí poskytnout držiteli karty kód zrušené rezervace.

NO-SHOW

Transakce typu NO-SHOW slouží pro dodatečné doučtování služby, např. držitel karty si objedná službu (rezervace pokoje / 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 jednu noc / jeden den.

Podmínky:

- Obchodník musí písemně informovat držitele karty o zatížení.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník musí mít písemnou objednávku na zboží nebo služby.
- Obchodník musí mít právo na doučtování zapsané ve svých podmínkách pro poskytování služeb a Držitel souhlasí se zaúčtováním.
- 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.“).

DALŠÍ POPLATKY

Vždy musíte mít souhlas Držitele se zaúčtováním „dalších poplatků“, jako např. za ztrátu, krádež či poškození hotelového vybavení. Tyto dodatečné poplatky nejsou garantované a mohou být odepsány z vašeho účtu v případě, že držitel karty takovou transakci úspěšně reklamuje.

Autopůjčovny: Pouze společnost Visa povoluje zákazníkovi účtovat zpětné či pozměněné částky v důsledku poškození půjčeného vozidla, za palivo, pojištění, parkování, pokuty, poplatky za půjčení a daně. Musíte však být schopni dodat **vše** níže uvedené:

- kopii smlouvy o půjčení
- odhad výše škod od organizace, která je oprávněna činit opravy v zemi, kde sídlí autopůjčovna
- případnou policejní zprávu o nehodě
- dokumentaci obsahující souhlas držitele karty, že škody uhradí svou Visa kartou
- jakoukoli jinou dostupnou relevantní dokumentaci, která prokazuje odpovědnost držitele karty za vzniklou škodu
- kopii pojistky automobilu v případě, že po držiteli karty vyžadujete, aby zaplatil pojištění, jehož výše bude odečtena od výše hrazených škod. Místo pojistky vaší autopůjčovny můžete poskytnout kopii smlouvy o půjčení vozidla, která potvrzuje souhlas držitele karty, že bude hradit podíl na krytí pojistné události. V tomto případě je nutné, aby držitel karty předtím podepsal či připojil své iniciály k části smlouvy, která uvádí informace o pojištění.

Společnost Mastercard nepovoluje, aby autopůjčovny účtovaly zákazníkům zpětné nebo pozměněné částky. Jakékoli poplatky za ztráty či odcizení musejí být zpracovány zvlášť a musíte pro toto zpracování získat souhlas držitele karty.

6.2. SMĚNÁRNY/CASINA

Abyste mohli přijímat platby kartou za služby směnárny nebo casina, potřebujete náš předchozí písemný souhlas.

Proveďte kontrolu platební karty (viz strana 18) a identifikujte držitele karty a zaznamenejte údaje o předloženém průkazu totožnosti. Tento typ byznysu přináší zvýšené riziko chargebacků.

Na obchodním místě typu Směnárna/Casino není povolena transakce Návrat.

7. CHARGEBACK

Chargebackem se rozumí transakce, při které si vydavatelská banka bere zpět celou nebo částečnou hodnotu transakce proplacené obchodníkovi, a to zpravidla na základě reklamace podané držitelem platební karty.

Každý chargeback má svá specifická pravidla, která definují jednotlivé kartové společnosti a GP se jimi musí řídit a dodržet lhůty reklamačního řízení.

7.1. NEJČASTĚJŠÍ TYPY CHARGEBACKŮ:

- žádost o dokumentaci – oprávněný držitel si není jist, zda takovou transakci učinil
- neoprávněná transakce – oprávněný držitel karty nedal k takové transakci souhlas a nepodílel se na ní
- chyba při zpracování – například duplicitní zpracování transakce
- zrušené/vrácené zboží nebo služby – držitel karty zrušil objednávky nebo vrátil zboží a nebyly mu vráceny peníze, vrácení peněz nebylo zpracováno anebo vrácené peníze nebyly připsány na stejnou kartu, z jaké byly původně odepsány
- nedoručené zboží/služby – například v případě pozdního dodání zboží nebo služeb nebo v případě dodání nesprávného zboží

O chargebacku vás vždy budeme informovat dopisem nebo e-mailem před tím, než budou z vašeho účtu odepsány finanční prostředky. V případě, že od vás budeme vyžadovat další informace nebo dokumentaci, obdržíte od nás písemnou výzvu a je velmi důležité, abyste požadované informace dodali, a to v jasné podobě a ve lhůtě námi stanovené pro řádné řešení sporu. Sporná částka vám bude účtována až po ukončení celého chargebackového procesu.

Požadavky na dodání této dokumentace lze vznášet až do 540 dní poté, co byla transakce odepsána z účtu držitele karty či co byla obdržena daná služba. Nicméně v některých případech, například tam, kde šlo o podvod, mohou být dokumenty vyžádány až do dvou let po datu transakce.

7.2. JAK SNÍŽIT RIZIKO CHARGEBACKU

U transakcí, při kterých je karta přítomna (card-present):

- V případě čipových karet musí být transakce provedena načtením čipu, případně zadáním PIN (pokud k tomu terminál vydá pokyn).
- V případě, že terminál vydá pokyn k podpisu držitele, zkontrolujte podpis s podpisem na platební kartě.

U transakcí, při kterých je karta nepřítomna (card-not-present), jste vystaveni vyššímu riziku chargebacků, platební karta ani držitel nejsou osobně přítomni při transakci:

- Pokud zákazník žádá o vyzvednutí zboží v obchodě, proveďte transakci při vyzvednutí jako transakci, při které je karta přítomna, a to pomocí terminálu na obchodním místě.
- Zboží vždy odesílejte doporučenou nebo zvláštní poštou či prostřednictvím důvěryhodného a bezpečného dopravce, do rukou osoby, která zboží objednala a zaplatila. Trvejte na tom, že musí být vystaven doklad o doručení, který musí být následně podepsán, pokud možno držitelem karty. Požádejte kurýra, aby zásilku nedoručil, pokud se prostory, kam má být doručena, zdají prázdné. Mějte prosím na paměti, že doklad o zaplacení jako takový není dostatečným důkazem, který by vás ochránil před chargebackem.
- Dbejte zvýšené opatrnosti u transakcí, při kterých je fakturační adresa odlišná od požadované doručovací adresy; vyhněte se doručování na adresy, jako jsou například hotely, internetové kavárny a adresy jiných osob, u nichž se adresát zdržuje.
- Zvýšené pozornosti dbejte tehdy, když objednávka přišla z e-mailového účtu, v němž není zákazníkovo jméno nějakým způsobem obsaženo v e-mailové adrese.

- Buďte podezřívaví vůči transakcím, které jsou vzhledem k typu vašeho podnikání nezvykle vysoké co do hodnoty a objemu, případně je prodej „příliš snadný“ . Naše zkušenosti nám říkají, že právě u těchto transakcí je zvýšená pravděpodobnost, že budou podvodné.
- Pokud vrátíte peníze, vždy je vraťte na stejnou platební kartu, s níž se uskutečnila původní transakce.
- Veďte si databázi reklamovaných transakcí (chargebacků), abyste mohli snáze odhalit vzorce podvodných transakcí. Pokud se prodej zdá být „příliš dobrý na to, aby byl skutečný“ , pak zřejmě skutečný není. Nebojte se kontaktovat držitele karty, abyste mu položili doplňující otázky či si vyžádali dodatečnou identifikaci.
- Většina chargebacků vzniká jako následek podvodných transakcí. Pokud dokončíte transakci, která se jeví jako podvodná, činíte tak na své vlastní riziko. Pokud byla transakce dokončena, ale zboží nebylo odesláno, stále jste v pozici, kdy můžete zákazníkovi vrátit peníze.
- Je vaší povinností zajistit, že zboží objednané držitelem karty je dodáno či poskytnuto přesně tak, jak je popsáno ve vašem katalogu či v rámci vaší reklamy. Pokud nejste schopni dodat přesnou specifikaci včetně barvy, velikosti, kvality a kvantity, pak musíte držitele karty upozornit na změnu a požádat jej o schválení pozměněné varianty.
- Nedělejte transakce prostřednictvím karty, které prošla její platnost.
- Neúčtujte držiteli karty částku ve vyšší hodnotě, než skutečně převzal nebo o které byl informován.
- Účtujte držiteli karty transakci v měně, kterou odsouhlasil.
- Neúčtujte dodatečné náklady držiteli, pokud jste předem neobdrželi souhlas držitele k takové transakci.
- Pokud přijímáte zálohu při objednávce zboží a poté držitel doplatí zbývajících částku, je důležité, aby obě transakce byly zpracovány odděleně a druhá přijatá transakce nebyla zpracována, dokud nebylo zboží odesláno.
- V případě, že obchodník nenaimplementuje 3D Secure řešení pro e-commerce transakce, nese plnou odpovědnost za transakce, které nejsou procesovány tímto bezpečnostním řešením.

8. FRAUDY/PODVODY

8.1. DOPORUČENÉ POSTUPY PRO PREVENCI PODVODŮ:

- Nikdy nedělte prodejní transakci na více menších částek.
- **Autorizace nezaručuje platbu.** Autorizace potvrzuje pouze to, že na kartě jsou k dispozici potřebné finanční prostředky a že karta nebyla zatím nahlášena jako ztracená či odcizená. Oprávněný vlastník nemusí vědět o tom, že někdo používá údaje o jeho platební kartě, a tak se transakce stále může ukázat jako podvodná.
- Pokud pozorujete několikanásobné zamítnutí transakce, pak je u dané objednávky na místě ostražitost. Pokud se na displeji vašeho terminálu při transakci objeví hláška jako „VOLEJTE AC nebo VOLEJTE HLAS. AUT.“, měli byste zavolat náš Helpdesk (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35), aby mohly být provedeny další kontroly, jejichž cílem je zjistit, že váš zákazník je skutečným držitelem karty.
- **Nepřijímejte karty, které vykazují znaky úprav.**
- Mějte se na pozoru před zdánlivě náhodnými a nelogickými nákupy, jako když například zákazník nakoupí velké množství stejných kusů.
- Budte podezřívaví, pokud zákazník učiní objednávku na zboží a/nebo služby a zároveň vás požádá, abyste přijali platbu za dodatečné služby, které má poskytnout jiná společnost.
- Finanční prostředky vracejte pouze na platební kartu, která byla použita k původní transakci; odmítněte vrácení finančních prostředků jiným způsobem jako např. vrácení prostřednictvím Western Union.
- Velmi doporučujeme pro všechny e-commerce transakce implementovat 3D Secure řešení, pro prevenci zneužití dat platebních karet. Více o úniku dat platebních karet se dočtete v kapitole PCI DSS.

9. PCI DSS – OCHRANA KARTOVÝCH DAT

Standard *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS) obsahuje mezinárodně závazná pravidla bezpečného zacházení s údaji o platební kartě a údaji z transakce, které byly zavedeny kartovými společnostmi s cílem zvýšit úroveň zabezpečení těchto dat.

PCI DSS je souborem dvanácti komplexních požadavků na zabezpečení zákaznických dat z platebních karet. Cílem standardu je pomocí organizací chránit zákaznická data z platebních karet.

Každý obchodník, ať už je jeho podnikání jakkoli velké, je vystaven riziku úniku dat. Následkem může být pokuta udělená provozovatelem sítě platebních karet, protože zákaznická data nebyla zabezpečena dostatečně efektivně a podle PCI DSS standardů. Tyto pokuty začínají na částce 5000 EUR, ale v závislosti na konkrétních okolnostech mohou být mnohem vyšší.

9.1. DOPORUČENÉ POSTUPY

- Informace z platebních karet nebudete poskytovat nikomu jinému, pouze GP.
- Omezíte přístup vašich zaměstnanců k datům z platebních karet.
- Za žádných okolností neuchovávejte plný rozsah údajů uložených na magnetickém proužku nebo v čipu – rovněž známých jako Track 2 Data –, například ověřovací hodnotu karty (Card Verification Value, CVV, Batch Code), validační kód karty (CVC) a verifikační hodnotu PIN (Pin Verification Value, PVV).
- Uchovávejte veškerý materiál obsahující informace o kartách (např. účtenky z transakcí) v uzamčeném, bezpečném prostoru, jen po dobu nezbytně nutnou.
- Zajistěte, že všechny třetí strany, které pro vás zpracovávají nebo ukládají citlivá data, nebo ty strany, s nimiž o těchto službách jednáte, potvrdily, že splňují standard PCI DSS.

Veškeré námi dodávané vybavení pro akceptaci platebních karet je v souladu s aktuálně platnou verzí PCI DSS standardu.

Pro další informace o PCI DSS navštivte stránky <http://www.pcisecuritystandards.org> – tato stránka obsahuje nejnovější verzi standardů PCI DSS a doporučení, jak tyto standardy dodržovat.

9.2. CO SE STANE, POKUD NEDOSÁHNETE SOULADU S PCI DSS?

Pokud neprokážete svůj soulad s tímto standardem, mohou na vás být uvaleny poplatky za nedodržování požadavků na bezpečnost.

Rádi vám poskytneme další informace, případně poradíme, jak zajistit soulad s PCI DSS. Obrátit se na nás můžete na e-mailové adrese pci@globalpayments.cz.

10. DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE

10.1. POUŽÍVÁNÍ VLASTNÍHO PATEBNÍHO TERMINÁLU

Služby zpracování transakcí poskytujeme rovněž firmám, které přijímají platební karty pomocí vlastního zařízení či systému přijímání karet (včetně jakékoli části tohoto zařízení poskytnuté třetí stranou).

Jsmo schopni podporovat oba dva hlavní systémy přijímání platebních karet, jimiž jsou:

- systémy elektronického pokladního místa (EPOS) schopné přijímat karty
- elektronické terminály na přijímání platebních karet, které fungují nezávisle na vašem pokladním zařízení

Pro oba tyto systémy vám můžeme poskytnout systémové specifikace podrobně uvádějící naše požadavky a rozhraní.

Veškeré zařízení musíme před implementací otestovat a schválit. V případě, že užíváte své vlastní zařízení, se musíte řídit všemi procedurami popsanými v tomto návodu, pokud se s námi nedomluvíte na alternativních a/nebo dodatečných procedurách, které budeme dokumentovat zvlášť.

Je třeba, abyste nás informovali o veškerých navrhovaných změnách týkajících se terminálů, jejich nastavení a přenosových spojení. Pokud tak neučiníte, může se stát, že nebudeme moci zpracovávat vaše transakce a vznikne zpoždění v připsání těchto transakcí na váš bankovní účet.

Pokud využíváte jako poskytovatele třetí strany, musíte nás informovat o jakékoli změně tohoto poskytovatele. Musíte rovněž zajistit, že poskytovatel dodržuje standardy Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS, viz str. 30).

Vaší odpovědností je zajistit, že vaše zařízení pro akceptaci platebních karet splňuje bezpečnostní standardy obvyklé pro dané odvětví. Jste povinen provádět a hradit náklady za veškerý upgrade vašeho zařízení, který můžeme my nebo dodavatel vašeho terminálu v případě potřeby vyžadovat. Výše uvedené zahrnuje veškerá vylepšení, která je třeba udělat, aby vaše zařízení odpovídalo změnám v pravidlech provozovatele. Neschopnost na tyto změny reagovat může způsobit nesoulad s výše zmíněnými nařízeními a může mít za následek poplatky a pokuty a zvýšené riziko chargebacků.

10.2. PROPOJENÍ TERMINÁLU S POKLADNÍM SYSTÉMEM (ECR)

Terminály, které nabízíme, umožňují propojení s pokladním systémem. Komunikační protokol mezi oběma zařízeními umožňuje vzdáleně ovládat funkce terminálu a řídit platební proces přímo z připojeného zařízení. K terminálu se lze připojit přes rozhraní RS232, USB nebo přes TCP/IP. Po celou dobu implementace komunikačního protokolu jsme připraveni poskytnout vám plnou technickou podporu včetně případného zapůjčení testovacího terminálu.

Seznam všech integrací pokladních systémů je k dispozici na produktovém webu: <https://www.mujterminal.cz/propojeni-terminalu-s-pokladnou>.

10.3. KOPIE PRODEJNÍHO DOKLADU

Kdykoli si od vás můžeme vyžádat kopie prodejních dokladů. Na jakoukoli takovou žádost prosím reagujte bez zbytečného prodlení, neboť v opačném případě může dojít k chargebacku. Kopie prodejních dokladů vždy bezpečně uchovávejte v rámci své vlastní evidence. Mějte prosím na paměti, že byste měli uchovávat veškeré doklady o transakcích po dobu dvou let od doručení zboží či dokončení poskytované služby (více informací najdete v kapitole PCI DSS, str. 30).

10.4. TELEFONÁT S NAHLÁŠENÍM „KÓDU 10“

Pokud chcete upozornit na podezřelé chování předkladatele platební karty, při telefonickém kontaktu sdělte své číslo obchodníka / číslo terminálu / IČ a uveďte, že autorizujete s kódem „10“. Operátor Helpdesku bude klást otázky, na které budete moci odpovídat pouze ANO/NE a nevzbudíte tím podezření u předkladatele karty.

Takto postupujte i tehdy, když vám zákazník nabízí alternativní způsob platby, když vás zákazník požádá o vrácení karty nebo když opustí prostory, aniž by byla transakce dokončena.

Nezapomeňte:

- Upozornit držitele karty na to, že za okamžik bude provedena rutinní bezpečnostní kontrola nebo že si váš zpracovatel karet si vyžádal rutinní bezpečnostní prověření transakce. Ponechte si kartu i zboží u sebe, dokud bezpečnostní kontroly neproběhnou.
- Netelefonujte telefonát s nahlášením „kódu 10“ , pokud se cítíte v ohrožení nebo se domníváte, že to není bezpečné, například pokud jste v obchodě sami. V tomto případě nám zavolejte ihned poté, co držitel karty odešel, neboť takový telefonát může pomoci zabránit další podvodné činnosti páchané jinde.
- Při zadržení karty byste neměli sebe ani své kolegy vystavovat nebezpečí. Pokud se osoba, která předkládá kartu k transakci, začne chovat agresivně nebo násilně, vždy jim kartu vraťte, a to i když jsme vás požádali o její zadržení.

10.5. ZADRŽENÍ KARTY

Pokud vás požádáme, abyste kartu zadrželi, pokuste se tak prosím učinit.

Pokud se osoba, která předkládá kartu k transakci, začne chovat agresivně či násilně, vždy jí kartu vraťte, a to i tehdy, když jsme vás požádali o zadržení karty. V této situaci byste vždy měli:

- pokusit se zaznamenat detaily o vzhledu osoby, která předkládá kartu k transakci, a použít monitorovací zařízení (např. bezpečnostní kameru), pokud ji máte k dispozici
- zatelefonovat na náš Helpdesk (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35) a vysvětlit nám, že jste nebyli schopni kartu zadržet, jak jste o to byli požádáni

Za určitých okolností budeme kontaktovat policii. Pokud policie o kartu požádá:

- předejte kartu policii
- zaznamenejte si jméno policisty, jeho identifikační číslo a telefonní číslo policejní stanice
- oznamte vyšetřujícímu policistovi, zda jste použili bezpečnostní kameru, a případnou videonahrávku s důkazním materiálem uchovejte po dobu nejméně třiceti dní

Pokud dojde k zadržení karty:

- bez odkladu vyplňte s předkladatelem platební karty formulář „Potvrzení o zadržení karty“ , a předejte jej předkladateli
- poskytněte co nejvíce informací o osobě, která předkládala kartu k transakci, a další relevantní informace, jako je například státní poznávací značka jejího vozidla
- kartu do poloviny podélně přestříhnete tak, aby podpisový proužek, magnetický proužek, embosované číslo karty, hologram a čip zůstaly neporušeny, a bez odkladu, společně s vyplněným formulářem „Hlášení o zadržení nebo nálezů platební karty“ odešlete na tuto adresu:

Global Payments s.r.o.
Risk Operations
V Olšinách 626/80
100 00 Praha 10

- uschovejte si kopii Formuláře o zadržení karty

Uvedené formuláře jsou k dispozici ke stažení v Merchant Portal na adrese www.gpnmerchant.cz.

10.6. NÁLEZ KARTY ČI KARTA ZAPOMENUTÁ V PROSTORÁCH VAŠÍ PROVOZOVNY

Platební kartu uložte bezpečně dle standardu PCI DSS, viz str. 30.

Pokud se zákazník o kartu přihlásí, nepředávejte mu kartu, dokud jste si neověřili identitu držitele karty:

- požádejte o dostatečný průkaz totožnosti, jako je například řidičský průkaz
- ověřte podpis na kartě vůči ukázkovému podpisu osoby, která se o kartu přihlásila
- pokud máte pochybnosti, kontaktujte náš Helpdesk (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35)

Pokud se o kartu nikdo nepřihlásí do 24 hodin:

- kartu do poloviny podélně přestříhnete tak, aby podpisový proužek, magnetický proužek, vyražené číslo karty a čip zůstaly neporušeny
- vyplňte formulář „Hlášení o zadržení nebo nález platební karty“ a společně se všemi částmi znehodnocené platební karty odešlete na níže uvedenou adresu:

Global Payments s.r.o.
Risk Operations
V Olšinách 626/80
100 00 Praha 10

Uvedený formulář je k dispozici ke stažení v Merchant Portalu na adrese www.gpnmerchant.cz.

10.7. KONTROLNÍ NÁKUP

Zaměstnanci GP jsou oprávněni dělat u vás „kontrolní nákupy“, při kterých si ověřují, zda dodržujete všechny postupy pro přijímání platebních karet stanovené Smlouvou. Poté, co se zaměstnanec legitimuje a oznámí vám, že udělal kontrolní nákup, zboží přijmete zpět ihned po provedení transakce a danou transakci zrušíte.

10.8. PAPIROVÉ KOTOUČKY PRO POS TERMINÁLY

Pokud provozujete elektronický terminál, ujistěte se, že máte dostatek papírových kotoučků a že jste si při objednávání vybrali správný typ pro váš platební terminál:.

10.9. TVORBA VAŠÍ VLASTNÍ REKLAMY

Pokud chcete vytvořit vlastní materiály, v nichž budete zákazníkům sdělovat, že přijímáte platební karty jako způsob úhrady, požádejte nás prosím o náš balíček relevantních obrazových materiálů. Společně s materiály vám poskytneme také detailní informace o tom, jak reprodukovat loga provozovatelů sítě platebních karet.

Mějte prosím na paměti, že platí následující pravidla:

- loga karet byla registrována jako ochranné známky a musejí být užívána v souladu s instrukcemi obsaženými v balíčku obrazových materiálů
- loga karet nesmějí být užita v reklamě způsobem, který by naznačoval, že provozovatelé sítě platebních karet propagují vaše služby nebo zboží
- jste povinni předložit nám ke schválení veškeré propagační nebo prodejní materiály, v nichž je zmíněna naše společnost či karta jakéhokoli typu
- vaše stránka pro internetovou platbu musí obsahovat příslušná loga provozovatelů sítě platebních karet

Dále, pokud si přejete užít logo Global Payments na své internetové stránce či v reklamním materiálu, musíte uzavřít Licenční dohodu o ochranné známce. Kontaktujte nás prosím, přejete-li si získat více informací (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35).

Každá vaše prodejna a její prodejní místo musí být v příslušném propagačním materiálu jasně identifikována.

10.10. PRŮBĚŽNĚ VÁS INFORMUJEME

Na vámi zadaný e-mail nebo kontaktní adresu vám můžeme zasílat aktualizace o záležitostech, které ovlivňují způsob, jakým přijímáte a zpracováváte transakce s kreditními a debetními kartami.

Je velmi důležité, abyste si tyto aktualizace přečetli a řídili se našimi doporučeními, zvláště těmi, která se týkají povinných změn vyžadovaných provozovateli sítě platebních karet. Prosím kontaktujte nás v případě, že potřebujete další pomoc nebo podporu (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35), nebo pokud máte obavy, že tyto informace nedostáváte.

Více informací najdete na stránkách www.globapayments.cz.

11. DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Mějte připravené vaše číslo obchodníka / číslo terminálu / IČO, kdykoli nás telefonicky kontaktujete, abychom vás dokázali rychle identifikovat.

Hovory jsou čas od času monitorovány a zaznamenávány za účelem zlepšení našich služeb, které vám poskytujeme. Nahrávky zůstávají výhradně v našem vlastnictví.

HELPDESK / LINKA PODPORY GLOBAL PAYMENTS:

Jsme tu proto, abychom vám pomohli, proto nám neváhejte zavolat či poslat e-mail.

Helpdesk a nonstop technický servis

Tel.: 267 197 777

E-mail: helpdesk@globalpayments.cz

- reklamace
- pomoc se stornem transakcí a návraty
- doúčtování transakcí
- podezření na podvod
- telefonát s „kódem 10“
- zneužití údajů platební karty
- únik dat

Zákaznický servis

Tel.: 267 197 744

E-mail: salesupport@globalpayments.cz

- obchodní dotazy např. rozšíření/uzavření podnikání
- doporučení na nové potenciální klienty
- informace související s instalací terminálu, cenou atd.

pci@globalpayments.cz:

- podezření na zneužití údajů platební karty
- podezření na únik dat

Nebo nám napište na:

Global Payments s.r.o. – centrála
V Olšinách 80/626
100 00 Praha 10 – Strašnice
Česká republika

Global Payments s.r.o. – centrála
V Olšínách 80/626
100 00 Praha 10 – Strašnice
Česká republika

Tel.: +420 267 197 777
www.globalpayments.cz



Ve spolupráci s



globalpayments.cz

SERVICE. DRIVEN. COMMERCE