

POKYNY PRO OBCHODNÍKY PŘIJÍMAJÍCÍ PLATBY PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍCH KARET

UniCredit Bank
Czech Republic and Slovakia, a.s.

OBSAH

1 Popis a typy

- 1.1 Používané pojmy
- 1.2 Jak přijímat platební karty
- 1.3 Jak předcházet pokusům o podvod při platbě kartou
- 1.4 Popis platební karty Mastercard
- 1.5 Popis platební karty Visa

2 Elektronický platební terminál

- 2.1 Platba kartou prostřednictvím elektronického terminálu
- 2.2 Postup při použití elektronického terminálu
- 2.3 EMV – akceptace čipové karty
- 2.4 Akceptace bezkontaktních karet
- 2.5 Platba kartou prostřednictvím mPOS
- 2.6 Akceptace Alipay

3 Ostatní

- 3.1 Směnárna, kasína
- 3.2 Předautorizace
- 3.3 MO/TO (Mail Order / Telephone Order)
- 3.4 Další typy transakcí
- 3.5 Zadržení platební karty
- 3.6 Reklamace

4 Zúčtování transakcí

- 4.1 Proučtování platebních transakcí bankou

5 PCI DSS

6 Telefonická spojení a adresář

7 Spotřební materiál

8 Přílohy

Tyto pokyny obsahují příslušná pravidla vypracovaná kartovými schématy, a představují tak obchodní podmínky vypracované odbornými organizacemi ve smyslu § 1751 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Tyto pokyny (dále jen „pokyny“) jsou účinné od 1. 8. 2025 a jsou určeny pro podnikatele, se kterými UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., (dále jen „UniCredit Bank“) uzavřela smlouvu o přijímání platebních karet (dále jen „obchodník“).

1 POPIS A TYPY

1.1 POUŽÍVANÉ POJMY

Autorizace

Proces, během kterého je ověřena platnost platební karty a krytí platby touto platební kartou.

Autorizační centrum

Místo, kde se provádí autorizace platby, tj. ověření platnosti platební karty a ověření krytí platby touto platební kartou.

Autorizační kód

Dvou- až šestimístná sekvence číslic nebo číslic a písmen, která je potvrzením souhlasu s provedením transakce.

Banka

Zpracovává obchodníkovy transakce provedené platebními kartami Mastercard, Visa a aplikací Alipay.

Bankovní den

Bankovním dnem se rozumí den, kdy jsou pro veřejnost otevřeny banky v České republice.

Cash Advance

Výplata hotovosti po předložení platební karty.

CV2C (CVV2)

Kontrolní kód, tj. poslední tři číslice vytištěné na zadní straně platební karty (Card Verification Code / Value).

Doklad totožnosti

Platný občanský průkaz, pas, řidičský průkaz s fotografií nebo ID karta s fotografií v případě země Evropské unie.

Držitel platební karty

Fyzická osoba, která splňuje podmínky pro vydání a používání platební karty a jejíž jméno a příjmení mohou být uvedeny na platební kartě.

EFT/POS terminál

Zařízení určené pro elektronické zpracovávání transakcí prostřednictvím platebních karet.

Kartová schémata

Společnosti Visa International, Mastercard Worldwide a Alipay.com Co.

Mail/Telephone Order (MO/TO)

Platby platební kartou, kdy jsou identifikační údaje sděleny držitelem platební karty písemně nebo telefonicky s následným písemným potvrzením, aniž by měl obchodník možnost platební kartu vidět.

Majitel karty

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

mPOS

Přenosné elektronické zařízení, které umožňuje přijímat platební karty a k autorizačnímu centru je připojeno prostřednictvím chytrého telefonu nebo tabletu.

Obchodní místo

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

Obchodník / smluvní partner

Právnícká osoba nebo fyzická osoba podnikatel, která uzavřela s UniCredit Bank smlouvu o přijímání platebních karet.

PCI DSS

(Payment Card Industry Data Security Standard) Mezinárodní pravidla definující podmínky nakládání s údaji držitelů platebních karet, které jsou obsaženy na platebních kartách.

Platební karta

Plastová karta o rozměrech cca 85 × 54 mm, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lícové i rubové strany specifikaci příslušného kartového schématu. Platební karta umožňuje svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby a výběr hotovosti. Platební karta zůstává majetkem vydavatele a držitel platební karty je vydána k používání. Platební karta je nepřenositelná.

Platnost platební karty

Doba, v jejímž průběhu je držitel platební karty oprávněn platební kartu používat k úhradám zboží a služeb nebo k výběru hotovosti. Doba platnosti je vyznačena v dolní polovině přední strany platební karty.

Směnárna

Místo, které poskytuje výplatu hotovosti po předložení karty Mastercard nebo Visa.

Transakce

Platba za zboží a služby prostřednictvím platební karty.

Účtenka

Doklad o platbě platební kartou potvrzující převzetí zboží nebo využití služeb.

Vizuální kontrola

Kontrola přítomnosti a správnosti všech ochranných prvků karty, viz 1.2–1.5. Jejím účelem je zabránit použití padělané karty.

Vydavatel platební karty

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

Zakázaná karta

Karta, která je při autorizaci platby označena na displeji terminálu textem „ZADRŽTE KARTU“. Zakázanou kartou se současně rozumí i ta platební karta, která svými bezpečnostními znaky neodpovídá požadavkům kartových schémat (viz vyobrazení karet). Zakázaná karta nesmí být použita k úhradě zboží, služeb ani k výplatě hotovosti. Musí být zadržena, znehodnocena a odevzdána bance.

1.2 JAK PŘIJÍMAT PLATEBNÍ KARTY

PLATEBNÍ KARTA JE PRO PROVEDENÍ TRANSAKCE NEPLATNÁ A OBCHODNÍK JI NESMÍ PŘIJMOUT K ÚHRADĚ, POKUD:

- se podpis neshoduje s podpisem na účtence (po korektním zadání PIN nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty; akceptace karet prostřednictvím EMV čipu je popsána v kapitole 2.3),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je prokazatelně předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a podepsána na zadní straně, pokud je na kartě podpisový panel,
- je podpisový panel poškozen (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- chybí CVV2/CVC2 – trojmístné číslo na zadní straně platební karty,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu EFT/POS nebo vytištěné na účtence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu!!!

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

Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí či máte jakékoliv pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s autorizačním centrem a uveďte „kód 10“.



1.3 JAK PŘEDCHÁZET POKUSŮM O PODVOD PŘI PLATBĚ KARTOU V ELEKTRONICKÉM TERMINÁLU

Chování některých zákazníků může napovědět, že se při platbě kartou pokoušejí o podvod. Mějte však na mysli, že podezřelé chování nemusí nutně znamenat nezákonnou činnost – vy znáte své zákazníky, nechte se proto vést svými instinkty.

Věnujte pozornost zákazníkům, kteří:

- nakupují ve větším množství zboží, které je snadno zpeněžitelné (např. předplacené karty, dobíjecí kódy atp.),
- provádějí větší počet po sobě jdoucích bezkontaktních transakcí do částky 500 Kč – bezkontaktní čip obvykle nepožaduje zadání PIN kódu nebo podpisu pro potvrzení transakce, mohlo by se jednat o odcizenou kartu,
- se po úspěšném nákupu vrátí do prodejny, aby nakoupili znovu (a víc).

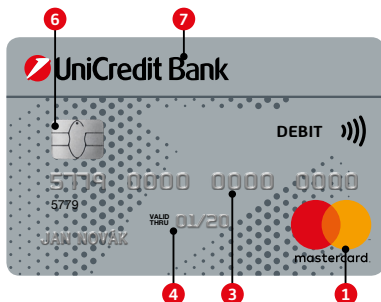
Setkáte-li se s chováním, které vzbudí vaše podezření:

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

NIKDY NERISKUJTE SVOU VLASTNÍ BEZPEČNOST.

1.4 POPIS PATEBNÍ KARTY MASTERCARD

Znaky platební karty Mastercard:



1 Logo Mastercard

Je tvořeno dvěma propojenými kruhy v červené a žluté barvě.

2 Hologram

Propojené kruhy s nápisem Mastercard na okraji pravého kruhu.

3 Číslo karty

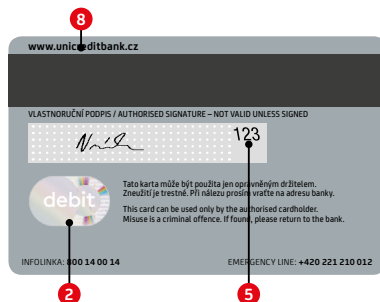
4 Doba platnosti karty

5 Třímístný kontrolní kód (CVC2)

6 Čip, popřípadě bezkontaktní čip

7 Název a logo vydavatele

8 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty



Další volitelné prvky:

Jméno držitele karty

Podpisový panel

Pokud je na kartě přítomen, potom podpis držitele karty slouží jako podpisový vzor. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

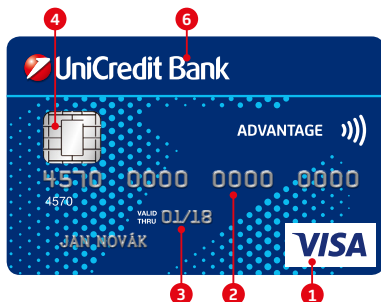
Magnetický proužek

Ochranný UV symbol – písmena „m“ a „c“ viditelná pouze pod ultrafialovým světlem.

Platební karta může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografii držitele, speciální znaky.

1.5 POPIS PLATEBNÍ KARTY VISA

Znaky platební karty Visa:



1 Logo Visa

Logo Visa může mít různou vertikální orientaci.

2 Číslo karty (může být uvedena jen část čísla karty)

3 Doba platnosti karty

4 Čip, popřípadě bezkontaktní čip

5 Magnetický proužek

6 Název a logo vydavatele



Další volitelné prvky:

Jméno držitele karty

Třímístný kontrolní kód (CVV2)

Podpisový panel

Pokud je na kartě přítomen, potom podpis držitele karty slouží jako podpisový vzor. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

Hologram

Letící holubice.

Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

Ochranný UV symbol

Velké písmeno „V“ viditelné pouze pod ultrafialovým světlem.

Platební karta může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografii držitele, speciální znaky.

2 ELEKTRONICKÝ PLATEBNÍ TERMINÁL

2.1 PLATBA KARTOU PROSTŘEDNICTVÍM ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU

V prodejnách lze akceptovat platební karty Mastercard, Visa a V Pay.



Obchodník je povinen držiteli platné karty prodat zboží nebo poskytnout služby za stejné ceny a za stejných podmínek jako zákazníkovi, který platí v hotovosti. Obchodník nesmí ve své provozovně stanovit žádný cenový limit, od kterého bude přijímat k platbám karty Mastercard, Visa a V Pay.

2.2 POSTUP PŘI POUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU

Obchodník postupuje podle manuálu poskytnutého společností, která provedla instalaci terminálu. Řádně podepsaný nebo kódem, popř. biometrickou metodou potvrzený prodejní doklad vystavený vložením platební karty do terminálu je dokladem o provedení příslušného obchodu a o uznání dluhů držitele platební karty vůči obchodníkovi vyplývajících z tohoto obchodu (akceptace bezkontaktních karet – viz kap. 2.4).

OBECNÉ INFORMACE:

- **Obchodník je povinen zakončit svoji činnost denní uzávěrkou terminálu.**
- Obchodník postupuje podle manuálu poskytnutého servisní společností, která provedla instalaci platebního terminálu.

Povolení transakce terminálem nezbavuje zaměstnance povinnosti kontroly:

- shody podpisu zákazníka s podpisovým vzorem na kartě, příp. ověření totožnosti (netýká se platebních karet, které nemají podpisový proužek); kontrolou totožnosti se rozumí kontrola a zápis níže uvedených údajů na prodejní doklad nebo účtenku:
 - druhu dokladu,
 - čísla dokladu,
 - vydavatele dokladu,
 - jména a příjmení předkladatele korespondujících s údaji na platební kartě v případě, že je jméno na kartě uvedeno.

K ověření totožnosti lze použít pouze OP nebo pas, případně identifikační doklad platný v příslušném státě EU. Zaměstnanec provede vizuální kontrolu platební karty (netýká se bezkontaktních transakcí) a ověří:

- zda jsou ochranné prvky vizuálně v pořádku,
- není-li karta poškozena, znehodnocena nebo nastřížena – pokud je, kartu odmítne a vrátí ji zákazníkovi.

2.3 EMV – AKCEPTACE ČÍPOVÉ KARTY

- Transakce čipovými kartami (EMV standard) je nutno provádět **pouze** prostřednictvím čipové čtečky terminálu.
- Po zvolení typu transakce a zadání částky na výzvu terminálu (resp. pokladního systému) vložte čipovou kartu čipem nahoru do čtečky v platebním terminálu (viz obrázek níže).
- Pokud je transakce prováděna prostřednictvím čipu, je držitel platební karty ve většině případů vyzván k zadání PIN kódu, popř. k použití biometrické metody ověření.
- V případě, že je transakce prováděna prostřednictvím čipu, obvykle není nutný podpis účtenky (na účtence není vytištěn řádek pro podpis držitele platební karty). V některých případech se na účtence podpisový řádek může vytisknout, v tomto případě je současně nutný i podpis držitele platební karty.



2.4 AKCEPTACE BEZKONTAKTNÍCH KARET

Bezkontaktní transakce jsou certifikovány kartovými schématy Visa a Mastercard a umožňují transakce jak prostřednictvím bezkontaktní platební karty, tak mobilního telefonu s technologií NFC podporující standardy PayPass a PayWave. Tyto transakce mohou být zpracovávány také přiložením jiného bezkontaktního média (jako např. stickeru nebo bezkontaktních hodinek). Pro technologii PayPass a PayWave se používá jednotné označení tímto symbolem:



Jednoduchost

- Bezkontaktní platba probíhá jednoduše přiložením bezkontaktní karty, popř. mobilního telefonu k bezkontaktní čtečce platebního terminálu.
- Při platbě do 500 Kč nemusejí být (až na výjimky) bezkontaktní transakce autorizovány zadáním PIN nebo podpisem účtenky.

Bezpečnost

- Náhodná platba je vyloučena. Bezkontaktní platba se uskuteční přiložením karty k platebnímu terminálu na minimální vzdálenost.
- Individuálním nastavením od vydavatele platební karty může dojít k vyžádání PIN/podpisu i pro transakce pod 500 Kč z důvodu zajištění bezpečnosti plateb.
- Bezkontaktní platby nad 500 Kč se budou potvrzovat zadáním PIN nebo podpisem dle pokynu terminálu.



2.5 PLATBA KARTOU PROSTŘEDNICTVÍM mPOS

mPOS je elektronické zařízení, které prostřednictvím chytrých telefonů nebo tabletů zajišťuje přijímání platebních karet.

OBEZNÁMČENÍ

- Obchodník je povinen zakončit svoji činnost denní uzávěrkou mPOS.
- Obchodník při provádění transakcí postupuje podle manuálu servisní společnosti, která poskytla mPOS.
- mPOS netiskne účtenku pro držitele karty – obchodník je povinen nabídnout držiteli karty možnost zaslání účtenky prostřednictvím SMS nebo e-mailu.
- Účtenky pro obchodníka jsou ukládány pouze v elektronické podobě a přístup k nim je popsán v manuálu servisní společnosti, která mPOS dodala.



2.6 AKCEPTACE ALIPAY

Obchodník může akceptovat platby prostřednictvím mobilní aplikace Alipay. Alipay svým uživatelům umožňuje uhradit zboží/služby pomocí QR kódu, který se zobrazuje na displeji EFT/POS terminálu a dalších zařízeních sloužících k přijímání platebních karet. Detailní informace ohledně provedení Alipay transakce jsou uvedeny v manuálu dodavatele EFT/POS terminálu.

3 OSTATNÍ

3.1 SMĚNÁRNA, KASINA

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

Na účtence se vytiskne:

- datum vystavení dokladu,
- částka a měna transakce,
- číslo karty a identifikace obchodníka.

Pokud transakce nebyla ověřena zadáním PIN nebo biometrickou metodou, a u transakce kartou Visa nad 500 USD (ekvivalent v jiné měně), je nutné ověřit totožnost držitele karty kontrolou platného dokladu totožnosti (viz definice pojmů) a na účtenku dopsat:

- typ dokladu totožnosti,
- podpis držitele karty, který se musí shodovat s podpisem uvedeným na podpisovém proužku na zadní straně karty, pokud je podpisový proužek na kartě přítomen (netýká se čipových karet a karet, u nichž vydavatel platební karty nevyžaduje podpis – transakce jsou potvrzeny zadáním kódu PIN, resp. biometrickou metodou).

3.2 PŘEDAUTORIZACE

PŘEDAUTORIZACI lze využít v případě, kdy není předem známá výše transakce.

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

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

Při dokončení transakce (odhlášení z hotelu, vrácení dopravního prostředku/zařízení, zboží) obchodník provede

DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE.

- Dokončení předautorizace nelze provést bez předchozí předautorizace.
- Předautorizace musí být na konci vždy dokončena nebo stornována do 30 dnů.
- Předautorizaci a její dokončení lze provést bez přítomnosti platební karty u embosovaných platebních karet. Banka doporučuje, aby dokončení předautorizace bylo vždy provedeno za přítomnosti platební karty, a to z důvodu případné reklamace transakce držitelem platební karty.
- Předautorizace nesmí být požadována jako záruka za poškození nebo ztrátu.
- Je-li při dokončení předautorizace skutečná částka nižší než odhadnutá částka, na kterou byla předautorizace provedena, dokončí obchodník předautorizaci běžným způsobem ve výši skutečně čerpané částky.
- Předautorizace je platná pouze 30 dní od provedení (v případě, že klient bude chtít provést rezervaci v delším časovém horizontu, proveďte předautorizaci transakce 25–30 dní před příjezdem držitele karty).
- Před provedením předautorizace je nutno informovat držitele karty o skutečnosti, že bude předautorizace provedena, a současně je nutno uvést i výši předautorizované částky.

U karet vydaných společnostmi **Mastercard Inc.** platí následující výjimka:

- Částka dokončení předautorizace (finální autorizace) musí být rovna předautorizované částce nebo nižší. Překročí-li skutečná částka předautorizovanou částku, dokončí obchodník předautorizaci na předautorizovanou částku a následně musí rozdíl mezi předautorizovanou a skutečnou částkou dodatečně autorizovat.

U karet vydaných společnostmi **Visa Inc.** platí následující výjimky:

- Předautorizace je platná 30 dní od data jejího provedení (platí pro ubytovací zařízení a autopůjčovny). U ostatních půjčoven je předautorizace platná pouze 7 dní.
- Překročí-li skutečná částka předautorizovanou částku o méně než 15 %, může obchodník předautorizaci dokončit běžným způsobem. Překročí-li skutečná částka předautorizovanou částku o více než 15 %, dokončí obchodník předautorizaci na předautorizovanou částku a následně musí rozdíl mezi předautorizovanou a skutečnou částkou dodatečně autorizovat.

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

Úspěšné dokončení předautorizace nelze zrušit pomocí funkce STORNO. V případě vrácení peněz z důvodu chybné transakce je nutno písemně požádat banku o provedení storna této transakce na e-mailové adrese obchodnici.reklamace@unicreditgroup.cz.

3.3 MO/TO (MAIL ORDER / TELEPHONE ORDER)

MO/TO

MO/TO je transakce provedená na základě písemné či telefonické objednávky zboží či služeb, kdy budoucí platba bude provedena bez fyzického předložení karty jejím držitelem poskytovateli zboží či služeb.

Transakce typu MO/TO lze provádět pouze na základě zvláštní smlouvy s bankou!

- Obchodník zajistí vyplnění formuláře „Souhlas se zatížením účtu“ (viz příloha 2; dále jen „formulář“).
- Držitel karty písemně potvrdí souhlas s provedením transakce svým podpisem.
- V den přijetí objednávky provede obchodník zadání transakce v elektronickém terminálu.
- Po autorizaci obchodník na formuláři znečitelní CVV2/CVC2 kód zabarvením nebo jej odstraní odstříhnutím z okrajové části formuláře. Odstříhnutou část formuláře pak zlikviduje drcením, rozemletím nebo spálením.

Formulář – souhlas se zatížením účtu

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

Všechny druhy dokladů musejí být vyplněny čitelně a nesmějí obsahovat opravy ani škrtnutí. Formulář se nesmí uchovávat s informací o kódu CVV2/CVC2, a to ani u zamítnuté transakce.

Zasílání zboží

Obchodník, který zboží zasílá držiteli platební karty, je povinen poslat zboží takovým způsobem, který jednoznačně prokáže, že zboží bylo doručeno a převzato adresátem.

3.4 DALŠÍ TYPY TRANSAKČÍ

NO SHOW

Platba za nezrušenou a nevyužitou rezervaci – např. zákazník si objedná službu (rezervace pokoje v hotelu) a nezruší ji nebo ji nezruší včas. Pokud dojde k tomuto případu, obchodník je oprávněn podle pravidel kartových schémat naúčtovat si jako odškodné pouze jednu noc / jednodenní vypůjčení dopravního prostředku/zařízení!

Podmínky:

- Obchodník musí klienta informovat faxem nebo e-mailem o zatížení.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty). Pro tento typ transakcí nevyžadujte nikdy CVV2/CVC2.
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.
- Obchodník musí mít právo na doúčtování zapsáno ve svých podmínkách poskytování služeb. Obchodník vyplní prodejní doklad se všemi náležitostmi a do místa určeného pro podpis vepíše No Show.

DELAYED OR AMENDED CHARGES –

DODATEČNÉ ZÚČTOVÁNÍ POPLATKŮ ZA SLUŽBY

Dojde-li po provedení transakce a odchodu držitele karty ke zjištění, že služba nebyla uhrazena v plné výši (např. dodatečně zjištěné neuhrazené telefonáty, konzumace v hotelovém minibaru, doúčtování pokuty za spáchání přestupku), může obchodník nárokovat uhrazení nezaplacené částky. Obchodník vyplní dodatečný prodejní doklad se všemi náležitostmi a do místa určeného pro podpis vepíše čitelně hůlkovým písmem „Signature On File“ (S. O. F.). Obchodník má povinnost informovat držitele karty faxem nebo e-mailem o důvodu dodatečného zatížení. Na adresu držitele karty zašle též kopii prodejního dokladu.

Všechny tyto způsoby zatížení držitele karty (MO/TO, No Show, S. O. F.) jsou však účtovány obchodníkovi s výhradou storna. Transakce je tedy platná v případě, že proti ní držitel karty nevznese reklamaci. To znamená, že by popřel čerpání služby nebo zboží u obchodníka.

UPOZORNĚNÍ PRO OBCHODNÍKY POSKYTUJÍCÍ UBYTOVACÍ SLUŽBY

V rámci smlouvy o přijímání platebních karet pro ubytovací služby má obchodník možnost zúčtování platby za své služby bez fyzické přítomnosti platební karty následujícími typy transakcí: předautorizace, No Show, S. O. F., Advance Deposit (garantovaná rezervace), Priority/Express Check-out Service. Zejména u transakcí Advance Deposit, kdy si obchodník zúčtovává částku z platební karty za plánované ubytování předem, je třeba zdůraznit, že tyto transakce jsou účtovány vždy s výhradou storna. Pokud držitel karty proti takové transakci vznese reklamaci, je banka oprávněna takto uhrazenou částku zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu.

Podezřelé chování klientů, které může vést k podvodu:

- Rezervace na neobvykle dlouhou dobu nebo pro větší množství osob, zpravidla zasílané e-mailem přímo do hotelu.
- Platební karta je při autorizaci zamítnuta a objednatel obratem zasílá další a další čísla karet nebo žádá o rozdělení celkové částky transakce mezi více nabízených čísel karet.
- Osloví vás neznámá zahraniční cestovní agentura, která garantuje ubytování svých klientů platební kartou a současně vás žádá o odeslání provize za služby na svůj bankovní účet.

Jak v takových případech postupovat?

- Pokud jste si zúčtovali částku za rezervaci způsobem Advance Deposit (garantovaná rezervace) a ta je následně ze strany držitele karty zrušena, nikdy nepřistupujte na vrácení částky jiným způsobem než na původní číslo karty (např. na bankovní účet, v hotovosti nebo zasláním zboží).
- Nikdy nepřistupujte na objednávky jiných služeb ani zboží, které přímo nesouvisejí s ubytovacími službami (např. nákup a odeslání elektroniky).
- Pokud je host přítomen, vždy požadujte fyzické předložení karty a proveďte transakci za přítomnosti karty (magnetický pásek, čip, contactless anebo ověření transakce prostřednictvím chytrého telefonu, tabletu atd.). Nikdy nepřistupujte na diktování údajů platební karty ze strany předkladatele (např. z mobilního telefonu, PC).

Pro snížení rizika reklamací, které plyne z případných podvodných transakcí, je u garance rezervací správným a vhodným postupem provedení předautorizace v POS terminálu a následně po příjezdu hosta dokončení transakce za přítomnosti platební karty. Tím dojde k ověření karty POS terminálem. Pokud je host přítomen, vždy požadujte fyzické předložení karty a proveďte transakci za její přítomnosti (magnetickým páskem, čipem, contactless anebo ověřením transakce prostřednictvím chytrého telefonu, tabletu atd.). Další možností, jak se bránit podvodným rezervacím, je přijímání karet prostřednictvím platební brány e-commerce (push pay platby), která má tzv. 3D zabezpečení.

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

3.5 ZADRŽENÍ PLATEBNÍ KARTY

Platební kartu je obchodník povinen zadržet v následujících případech:

- Obchodník obdržel z autorizačního centra pokyn „ZADRŽTE KARTU“.
- Ochranné prvky na kartě nesplňují požadavky kartových schémat (viz body 1.2–1.5). Kontaktujte autorizační centrum s „kódem 10“, kde s vámi operátor provede ověření pravosti platební karty, eventuálně následně vydá pokyn k jejímu zadržení.

Platební karta je vlastnictvím společnosti, která ji vydala, tj. vydavatele karty. Zákazník je pouze jejím držitelem. Žádost o autorizaci je prostřednictvím počítačové sítě předána vydavateli karty, který rozhoduje o odpovědi na tuto žádost. Zaměstnanec je proto povinen vyhovět žádosti vydavatele zákaznickovy platební karty o její zadržení. **Pokud chce držitel karty znát důvod zadržení své platební karty, musí se následně obrátit na jejího vydavatele.**

Při zadržení karty obchodník použije všechny přiměřené a nenásilné prostředky k tomu, aby karta zůstala v jeho držení. Zadrženou kartu před zraky držitele znehodnotí, na požádání vydá zákazníkovi „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY“ (viz příloha číslo 1).

Obchodník vyplní „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY“ – v něm uvede jméno, adresu a číslo obchodníka, jméno a adresu zaměstnance, číslo účtu zaměstnance, den zadržení a den odeslání karty, důvod zadržení a číslo platební karty a spolu s kartou ho osobně doručí do kterékoliv pobočky UniCredit Bank nebo doporučeným dopisem zašle do týdne na odbor platebních karet UniCredit Bank (viz TELEFONICKÁ SPOJENÍ A ADRESÁŘ).

Držiteli platební karty obchodník nikdy nesdělí spojení na autorizační centrum.

Za zadržení platební karty ve výše uvedených případech banka rozhodne o vyplacení odměny.

Za nalezení platební karty nenáleží nálezci odměna.

V případě nálezu platební karty na obchodním místě vyplní obchodník „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ NALEZENÉ PLATEBNÍ KARTY“ (viz příloha číslo 3).

Jak znehodnotit platební kartu Visa, V Pay a Mastercard

Kartu znehodnotte podélným nastřížením přes číslo platební karty.

Zadržené platební karty zasílejte na níže uvedenou adresu:

UniCredit Bank – kartové centrum CZ

Processing & Authorizations

BB Centrum – budova Filadelfie

Želetavská 1525/1

140 92 Praha 4 – Michle

3.6 REKLAMACE

REKLAMACE PROVÁDĚNÉ V PLATEBNÍM TERMINÁLU

Držitel karty reklamuje kvalitu poskytnutého zboží nebo služby

V případě, že držitel karty reklamuje u obchodníka kvalitu poskytnutého zboží nebo služby, provede obchodník v terminálu prostřednictvím funkce NÁVRAT vrácení reklamované částky.

Poznámka: Funkce NÁVRAT je v terminálu chráněna heslem nastaveným dodavatelem. Po instalaci terminálu doporučujeme toto heslo změnit na vlastní hodnotu prostřednictvím naší helpline.

ŽÁDOST OBCHODNÍHO MÍSTA O REKLAMACI

V případě chybného zúčtování transakce (držitel karty již není přítomen) může obchodník požádat písemně (e-mailem, viz kontakty uvedené níže) banku o reklamaci odesláním formuláře „ŽÁDOST O REKLAMACI“ (viz příloha číslo 4). Sorno a částečné sorno transakce do výše 1 Kč z technických důvodů není možné provádět.

Doúčtování transakce či rozdílu transakce (netýká se transakcí Alipay)

- Na doúčtování nemá obchodník automatický nárok.
- Banka musí žádat vydavatelskou banku o souhlas s dodatečným zatížením účtu klienta.
- Doúčtování se provádí VŽDY S VÝHRADOU STORNA. Pokud bude tato transakce ze strany držitele karty reklamována, bude vám tato platba dodatečně odúčtována z následujících plateb, jelikož reklamovaná transakce není autorizována.
- Doúčtování částky do výše 100 Kč BANKA NEPROVÁDÍ.

4 ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ

4.1 PROÚČTOVÁNÍ PLATEBNÍCH TRANSAKČÍ BANKOU

Poruší-li obchodník podmínky, za kterých s ním byla uzavřena smlouva, např. předloží-li nesprávně vyplněné nebo neúplné doklady nebo uskuteční nepovolenou transakci, nebude mu transakce proplacena. V některých případech může být transakce obchodníkovi proplacena. Jestliže však vydavatel platební karty takto provedenou platbu neuhradí nebo již uhrazenou platbu odúčtuje, je banka oprávněna započíst tuto platbu jako svoji pohledávku vůči obchodníkovi oproti jakékoliv jeho pohledávce vůči bance. Pokud obchodník nemá žádné pohledávky vůči bance, bude vyzván, aby spornou částku poukázal zpět na účet UniCredit Bank.

TENTO PŘÍPAD MŮŽE NAPŘ. NASTAT, JESTLIŽE:

- nebyla provedena autorizace,
- na prodejním dokladu chybí podpis zákazníka
(v případě, že byl podpis vyžadován při transakci POS terminálem),
- transakce byla provedena padělanou kartou nebo došlo ke zneužití čísla karty atp.

VÝPIS Z KARTOVÝCH TRANSAKČÍ

UniCredit Bank standardně připisuje částky z kartových transakcí dle sumárních částek za den (business date), tzn. za všechna kartová schémata dohromady. Transakce jsou vždy připisovány zvlášť za jednotlivé provozovny. Na účet obchodníka je připisována již čistá částka, tedy částka bez provize, pokud není obchodník s bankou domluven na jiném modelu účtování provize.

IDENTIFIKACE PLATEB NA VÝPISU Z TRANSAKČÍ PROVEDENÝCH PLATEBNÍMI KARTAMI

Vzory výpisů z transakcí naleznete na stránkách

<https://www.unicreditbank.cz/cs/ostatni/struktura-a-format-elektronickych-vypis.html>.

IDENTIFIKACE PLATEB NA VÝPISU Z ÚČTU

Odesílatel:

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

Variabilní symbol:

Celé číslo smlouvy včetně obchodního místa, např. 12001501.

Specifický symbol:

Datum zúčtování transakcí.

5 PCI DSS

Bezpečnostní standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) představuje mezinárodní pravidla definující podmínky nakládání s údaji držitelů platebních karet, které jsou na kartách obsaženy. Tato mezinárodní pravidla, jejichž plnění je vyžadováno kartovými schématy a společnostmi, jsou určena pro organizace, které zpracovávají, přenášejí nebo uchovávají data držitelů platebních karet (z platebních karet a o kartových transakcích). Cílem PCI DSS je omezit rizika úniků uvedených dat a tím zabránit jejich možnému zneužití. PCI DSS jako modelový rámec pro zajištění bezpečnosti obsahuje nejvhodnější postupy k minimalizaci rizika odcizení dat. Tento standard je závazný pro všechna obchodní místa přijímající platební karty a jeho základní požadavky jsou zahrnuty v produktových obchodních podmínkách smlouvy o přijímání platebních karet.

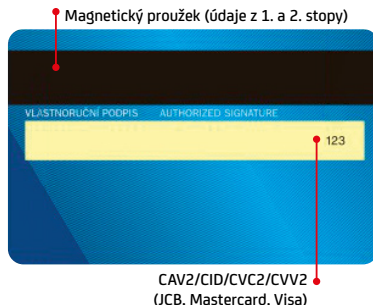
Správnou ochranou dat držitelů karet chráníte své zákazníky a tím i svůj obchod.

Data držitelů karet, která je nutné chránit dle požadavku PCI DSS č. 3.4:

- číslo karty,
- jméno držitele karty,
- datum konce platnosti karty.

Citlivá ověřovací data, která nesmějí být po autorizaci žádným způsobem uchovávána, a to ani v zakódované formě:

- úplná data magnetického proužku nebo čipu karty,
- CVV2/CVC2,
- PIN / PIN blok.



Vše, na co ukazuje červená čára, jsou citlivá data držitelů karet. Data ze zadní strany platební karty a z čipu nesmějí být žádným způsobem uchovávána. Ostatní označená data mohou být uchovávána, pokud jsou k tomu obchodní nebo procesní důvody, ale tyto údaje musejí být chráněny dle standardů PCI DSS.

Vybudujte a udržujte zabezpečenou síť a systémy

- 1) Instalujte a udržujte kontroly zabezpečení sítě.
- 2) **Používejte bezpečné konfigurace na všechny systémové komponenty.**

Chraňte data platebních karet

- 3) Chraňte uchovávaná data držitelů platebních karet.
- 4) Zašifrujte přenos dat držitelů platebních karet po otevřených veřejných sítích.

Udržujte program správy zranitelnosti

- 5) Chraňte všechny systémy a sítě před škodlivým softwarem.
- 6) Využívejte a udržujte zabezpečené systémy a software.

Implementujte přísná opatření pro kontrolu přístupu

- 7) Omezte přístup k datům držitelů platebních karet a systémovým komponentám jen podle oprávněné potřeby.
- 8) Identifikujte uživatele a ověřte přístup k systémovým komponentám.
- 9) Omezte fyzický přístup k datům držitelů karet.

Pravidelně monitorujte a testujte síť

- 10) Zaznamenávejte a monitorujte veškerý přístup k systémovým komponentám a datům držitelů karet.
- 11) Pravidelně testujte bezpečnost systémů a sítí.

Udržujte zásady zabezpečení informací

- 12) Podporujte zabezpečení informací pomocí organizačních zásad a programů.

V případě zjištění, že došlo k úniku nebo zneužití dat držitelů platebních karet u obchodníka nebo jeho agenta, je obchodník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit bance na e-mail: Cards.Fraud.Control@unicreditgroup.cz.

Pravidla kartových společností definují úrovně, do kterých jsou obchodníci zařazeni podle typu a počtu transakcí provedených za rok. Úroveň, do níž daný obchodník spadá, určí banka.

Požadavky validace shody obchodníka s PCI DSS (dle úrovně)

Úroveň obchodníka	Validační požadavky banky
1. Obchodníci s obrátem nad 6 milionů transakcí za rok	Provedení auditu prostřednictvím externího auditora (QSA) nebo certifikovaného interního auditora (ISA) s výstupní zprávou o shodě (ROC) + čtvrtletní scan od ASV (pokud lze aplikovat)
2. Obchodníci s obrátem 1 až 6 milionů transakcí za rok	Provedení auditu prostřednictvím externího auditora (QSA) se zprávou o shodě (ROC) nebo vyplnění dotazníku SAQ včetně osvědčení o shodě (AOC) prostřednictvím interního certifikovaného auditora (ISA) + čtvrtletní scan od ASV (pokud lze aplikovat)
3. Internetoví obchodníci s obrátem 20 tisíc až 1 mil. e-commerce transakcí za rok	Vyplnění sebehodnoticího dotazníku SAQ, příp. prokázání využití certifikovaného (z hlediska PCI DSS) poskytovatele služeb, resp. řešení, kdy obchodník nepřichází do styku s číslem platební karty + čtvrtletní scan od ASV
4. Ostatní	Vyplnění dotazníku SAQ vč. osvědčení o shodě (AOC) + čtvrtletní scan od ASV (pokud lze aplikovat)

Zkratky:

QSA (Qualified Security Assessor) – externí certifikovaný auditor, který provede audit PCI DSS přímo na místě. Seznam auditorů je k dispozici na oficiálních stránkách PCI standardů.

ASV (Approved Scanning Vendor) – schválený dodavatel sledování. Společnost schválená ze strany PCI DSS k provádění služeb sledování vnější zranitelnosti.

ISA (Internal Security Auditor) – vlastní zaměstnanec obchodníka, který úspěšně absolvoval certifikační program PCI DSS.

SAQ (Self-Assessment Questionnaire) – dotazník vlastního hodnocení. Nástroj používaný subjektem k ověření vlastní shody se standardy PCI DSS.

Veškeré podrobnosti k PCI DSS naleznete na portálu www.pcistandard.cz, originální znění v angličtině pak na portálu www.pcisecuritystandard.org.

Případné dotazy ohledně PCI DSS směrujte na cards.fraud.control.ubis@unicredit.eu.

Poskytovatelé služeb (agenti)

Je možné, že v rámci své činnosti obchodník využívá servis některého poskytovatele služeb a sdílí s ním data držitelů karet. Poskytovatelem služeb jsou například zprostředkovatel leteckých, ubytovacích a jiných rezervací, provozovatel rezervačních systémů, poskytovatel platebních bran, společnost webhostingu, zprostředkovatel věrnostních programů, call centra atd.

Povinnost chránit data držitelů karet podle pravidel PCI DSS se v takovém případě vztahuje i na tyto společnosti a **banka musí být o takové spolupráci informována**.

Tito poskytovatelé musejí být také v souladu s PCI DSS a musejí se registrovat na stránkách jednotlivých kartových schémata.

Obchodník smí použít jen takového poskytovatele služeb, který je plně v souladu s PCI DSS, a obchodník za něj nese plnou odpovědnost, a to i v případě úniku dat, který u poskytovatele služeb nastane.

Pokud banka zjistí, že obchodník používá poskytovatele služeb, který není v souladu s PCI DSS, je oprávněna přestat zpracovávat transakce obchodníka.

Zda je váš agent registrován, zjistíte na stránkách jednotlivých společností, viz níže:

Visa: [Zde](#)

Mastercard: [Zde](#)

6 TELEFONICKÁ SPOJENÍ A ADRESÁŘ

HELPLINE
(nonstop)

221 210 014

TECHNICKÁ PODPORA OBCHODNÍKŮ

221 210 014, 013

REKLAMACE PLATEB

955 962 876
obchodnici.reklamace@unicreditgroup.cz

ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ ZADRŽENÝCH PLATEBNÍCH KARET

UniCredit Bank – kartové centrum
Processing & Authorizations
BB Centrum – budova Filadelfie
Želetavská 1525/1
140 92 Praha 4 – Michle

SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

SONET, společnost s.r.o.
(kotouče do terminálů)
Manuály k obsluze platebních terminálů jsou
k dispozici na stránce www.sonet.cz/ke-stazeni/.

543 423 540, obchod@sonet.cz

Aevi CZ s.r.o.
(kotouče do terminálů)

221 210 014, kz.objednavka@officeo.cz

**ODDĚLENÍ BEZPEČNOSTI PLATEBNÍCH KARET – HLÁŠENÍ
OHROŽENÝCH DAT DRŽITELŮ PLATEBNÍCH KARET**
(např. ztráta/odcizení účtenek, elektronických dat, PC,
napadení sítí apod.)

Cards.Fraud.Control@unicreditgroup.cz

ODPOVĚĎ NA ŽÁDOST O ZASLÁNÍ DOKUMENTACE

disputes.obchodnici@unicreditgroup.cz

7 SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

KOTOUČKY DO PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ

KOTOUČKY DO PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ LZE OBJEDNAT DLE DODAVATELE TERMINÁLU:

SONET, společnost s.r.o.

1. E-mailem zasláným na adresu obchod@sonet.cz, ve kterém specifikujete název své společnosti, požadovaný počet kusů, adresu pro doručení a svůj kontakt.
2. Telefonicky na tel. 543 423 543.
3. Prostřednictvím vašeho platebního terminálu tímto postupem:
 - a) na úvodní obrazovce POS terminálu – HLAVNÍ MENU,
 - b) vyberete funkci hPOS, potvrdíte, OBJEDNÁVKA, potvrdíte,
 - c) na další obrazovce vyberete produkt KOTOUČKY, zde již stačí napsat požadovaný počet kusů a odeslat.V případě problému budete kontaktováni automaticky.

ZPŮSOB DOPRAVY A PLATBY:

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

Aevi CZ s.r.o.

E-mailem zasláným na adresu kz.objednavka@officedepot.com, ve kterém specifikujete název své společnosti, požadovaný počet kusů, adresu pro doručení a svůj kontakt.
Spotřební materiál vám bude společně s fakturou zaslán přepravní službou PPL.

8 PŘÍLOHY

PŘÍLOHA ČÍSLO 1



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

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

Odesláním formuláře beru na vědomí, že banka bude zpracovávat osobní údaje v něm vyplněné z titulu nezbytnosti pro plnění smlouvy mezi bankou a smluvním partnerem za účelem naplnění práv a povinností touto smlouvou dohodnutých.
By submitting the form, I acknowledge and am aware that the Bank's processing of my personal data entered in the form is necessary for the performance of the contract by and between the Bank and the Contracting partner for the purposes of the rights and obligations agreed under this contract.



SOUHLAS SE ZATÍŽENÍM ÚČTU

Vyplní obchodník (Merchant will fill in the following information):

Číslo objednávky
(Order number)

Datum
(Date)

Adresa obchodníka
(Merchant address)

Jméno odpovědného zástupce
(Name of author. person of merchant)

Popis zboží/služeb
(Description of goods/services)

Cena zboží/služeb
(Price of goods/services)

Dopravné
(Transport costs)

CELKOVÁ ČÁSTKA A MĚNA (vždy v CZK)
(TOTAL PRICE)

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

Jméno a příjmení držitele karty
(Name and surname of the cardholder)

Adresa
(Address)

Telefon, fax
(Phone No., Fax No.)

Číslo karty
(Card number)

Platnost karty
(Card expiry)

**Popis objednaného zboží/služeb
(včetně množství a ceny/měny)**
(Description of goods/services ordered
(incl. number of pieces and price/currency))

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

Datum objednávky
(Order date)

Vlastnoruční podpis držitele karty
(Signature of authorised cardholder)

Odesláním formuláře beru na vědomí, že banka bude zpracovávat osobní údaje v něm vyplněné z titulu nezbytnosti pro plnění smlouvy mezi bankou a smluvním partnerem za účelem naplnění práv a povinností touto smlouvou dohodnutých.
By submitting the form, I acknowledge and am aware that the Bank's processing of my personal data entered in the form is necessary for the performance of the contract by and between the Bank and the Contracting partner for the purposes of the rights and obligations agreed under this contract.

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

MASTERCARD/CVC2 – Card Validation Code 2

VISA/CVV2 – Card Verification Value 2

Pro provedení autorizace a před archivací objednávky odstříhnete kontrolní kód.
(Please cut off the control code after authorisation before archiving the document)



POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ NALEZENÉ PLATEBNÍ KARTY VISA/MC
FOUND CARD RECEIPT CONFIRMATION

Číslo karty (Card number)				
Platnost karty (Card expiry)				
Datum nalezání karty (Date card found)				
Jméno obchodníka (Merchant name)				
Číslo smlouvy o přijímání PK (Merchant number)				
Jméno nálezce (Finder's name)				
Telefon (Phone number)				
Datum převzetí (Date of receipt)				
Jméno a podpis pracovníka (Name and signature of employee)		Jméno a podpis nálezce karty (Name and signature of finder)		
Tuto část vyplňuje pracovník oddělení vypořádání kartových obchodů UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.				
Manipulační poplatek v USD		Natipován dne		
Jméno pracovníka, podpis				

Odesláním formuláře beru na vědomí, že banka bude zpracovávat osobní údaje v něm vyplněné z titulu nezbytnosti pro plnění smlouvy mezi bankou a smluvním partnerem za účelem naplnění práv a povinností touto smlouvou dohodnutých.
By submitting the form, I acknowledge and am aware that the Bank's processing of my personal data entered in the form is necessary for the performance of the contract by and between the Bank and the Contracting partner for the purposes of the rights and obligations agreed under this contract.



ŽÁDOST O REKLAMACI
CLAIM REQUEST

E-mail: obchodnici.reklamace@unicreditgroup.cz

Číslo smlouvy o přijímání PK (Merchant number)			
Telefon (Phone No.)			
Jméno a podpis žadatele (Applicant's name and signature)			
Číslo terminálu (Terminal No.)			
Datum transakce (Transaction date)			
Částka transakce (Transaction amount)			
Číslo karty (Card No.)			
Platnost (Card expiry)			
Doučtování rozdílu transakce (Increase transaction amount)	☐	SPRÁVNÁ ČÁSTKA (Correct amount)	
		ČÁSTKA ROZDÍLU (Difference)	
Odúčtování rozdílu transakce (Decrease transaction amount)	☐	SPRÁVNÁ ČÁSTKA (Correct amount)	
		ČÁSTKA ROZDÍLU (Difference)	
Storno transakce (Cancel of transaction)	☐		
Doučtování transakce (Manually input transaction)	☐		
Jiná žádost (Other request)			
Spolu se žádostí o reklamaci je nutné zaslat (Please enclose the following documents):			
• kopii účtenky z platebního terminálu (POS sales slip copy)			
• kopii pokladniční účtenky (ECR sales slip copy)			

Odesláním formuláře beru na vědomí, že banka bude zpracovávat osobní údaje v něm vyplněné z titulu nezbytnosti pro plnění smlouvy mezi bankou a smluvním partnerem za účelem naplnění práv a povinností touto smlouvou dohodnutých.
By submitting the form, I acknowledge and am aware that the data entered in the form and the Bank's processing of my personal data is required for the performance of the contract by and between the Bank and the Contracting partner for the purposes of the rights and obligations agreed under this contract.