

POKYNY PRO OBCHODNÍKY PŘIJÍMAJÍCÍ PLATBY PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍCH KARET

UniCredit Bank
Czech Republic and Slovakia, a.s.

Banka pro všechno,
na čem záleží.



UniCredit Bank

VAŠE IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO OBCHODNÍKA

TELEFONNÍ ČÍSLO HELPDESK

221 210 014

OBSAH

1. Popis a typy

- 1.1 Používané pojmy
- 1.2 Jak přijímat platební karty
- 1.3 Jak předcházet pokusům o podvod při platbě kartou
- 1.4 Popis platební karty Mastercard
- 1.5 Popis platební karty Maestro
- 1.6 Popis platební karty Visa
- 1.7 Popis platební karty Visa Electron
- 1.8 Popis platební karty Diners Club International

2. Imprinter

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

3. Elektronický platební terminál

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

4. Ostatní

- 4.1 Cash Advance – výplata hotovosti v pobočkách banky, směnárně, kasinu
- 4.2 Předautorizace
- 4.3 MO/TO (Mail Order / Telephone Order)
- 4.4 Zvláštní případy transakcí
- 4.5 Zadržení platební karty
- 4.6 Reklamacce

5. Zúčtování transakcí

- 5.1 Zúčtování platebních transakcí bankou

6. PCIDSS

7. Telefonická spojení a adresář

8. Spotřební materiál

9. Přílohy

Tyto pokyny obsahují příslušná pravidla vypracovaná kartovými asociacemi, 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 platné od 23. 9. 2019 a jsou určeny pro podnikatele, se kterými UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., (dále jen „UniCredit Bank“) uzavřela Smlouvu o přijímání platebních karet (dále jen „obchodník“).

1. POPIS A TYPY

1.1 POUŽÍVANÉ POJMY

Autorizace

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

Autorizační centrum

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

Autorizační kód

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

Autorizační limit

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

Banka

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

Bankovní den

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

Cash Advance

Výplata hotovosti po předložení platební karty.

CVC2 (CVV2)

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

Doklad totožnosti

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

Držitel platební karty

Fyzická osoba, která splňuje podmínky pro vydání a používání platební karty a jejíž jméno a příjmení mohou být na platební kartě vyznačeny v dolní polovině přední strany platební karty.

EFT/POS terminál

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

Imprinter

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

Kartové asociace

Společnosti Visa International, Mastercard Worldwide, Diners Club International.

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 nebo provést její otisk.

Majitel karty

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

mPOS

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

Obchodní místo

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

Obchodník / smluvní partner

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

PCIDSS

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

Platební karta

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

Platnost platební karty

Doba, v jejímž průběhu je držitel platební karty oprávněn platební kartu používat k úhradám zboží a služeb nebo k výběru hotovosti. Doba platnosti je vyznačena v dolní polovině přední strany platební karty. Je udána obdobím platnosti platební karty nebo datem ukončení platnosti. Platební karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. Platební karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti.

Prodejní doklad

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

Směnárna

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

Souhrnný účetní doklad

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

Transakce

Platba za zboží a služby prostřednictvím platební karty.

Účtenka

Doklad o platbě platební kartou prostřednictvím EFT/POS terminálu podepsaný držitelem platební karty nebo ověřený kódem PIN a potvrzující převzetí zboží nebo využití služeb.

Vizuální kontrola

Kontrola přítomnosti a správnosti všech ochranných prvků karty, viz 1.2–1.8. Jejím účelem je zabránit použití padělané karty.

Vydavatel platební karty

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

Zakázaná karta

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

1.2 JAK PŘIJÍMAT PLATEBNÍ KARTY

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

2. Zkontrolujte bezpečnostní prvky karty.

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 3.3)
- uplynula doba platnosti na ní uvedená
- je prokazatelně předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a podepsána na zadní straně
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.)
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena
- chybí CVV2, CVC2 – trojmístné číslo na podpisovém panelu
- BIN na kartě nesushlasí s prvním čtyřčíslím čísla karty, pokud je na kartě uveden
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu EFT/POS nebo vytištěné na účtence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu!!!

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

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

OSTATNÍ BEZPEČNOSTNÍ PRVKY PODLE SPECIFIKACÍ JEDNOTLIVÝCH TYPŮ KARET

3. Sledujte zákazníka.

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

4. Autorizujte.

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

5. Porovnejte podpisy.

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

POSTUPOJTE PODLE VÝŠE UVEDENÝCH INSTRUKCÍ, VYHNETE SE PODVODŮM A ZABRÁNÍTE ZTRÁTAM VE VAŠÍ PROVOZOVNĚ.



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 mnoho zboží bez ohledu na velikost, styl, barvu či cenu
- nakupují za mimořádně vysoké částky
- nekladou žádné otázky při významnějších nákupech
- se vás pokoušejí rozptylovat při prodeji nebo příliš pospíchají
- se po úspěšném nákupu vrátí do prodejny, aby nakoupili znovu (a víc)
- nakupují těsně po otevření nebo v poslední minutě před zavřením obchodu
- 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

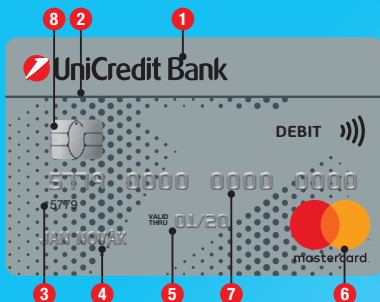
Setkáte-li se s chováním, které vzbudí vaše podezření:

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

NIKDY NERISKUJTE SVOU VLASTNÍ BEZPEČNOST.

1.4 POPIS PATEBNÍ KARTY MASTERCARD

Přední strana karty Mastercard obsahuje:



1 Název a logo vydavatele

V horní části označení společnosti, která kartu vydala.

2 Lokální platnost karty

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

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

3 BIN

První čtyři číslice BIN mohou být vytištěné nad nebo pod číslem karty. Pokud je na kartě uveden, musí být shodný s prvním čtyřčíslicím vlastního čísla karty.

4 Jméno držitele karty

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

5 Doba platnosti karty

Je udána buď obdobím platnosti karty, nebo datem ukončení platnosti. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. Karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti!

6 Logo Mastercard

Je tvořeno dvěma propojenými kruhy v červené a žluté barvě, pod kterými je umístěn název Mastercard.

7 Číslo karty

16místné číslo. Začíná číslicí 5 a je vždy rozděleno do 4 skupin po čtyřech číslicích.

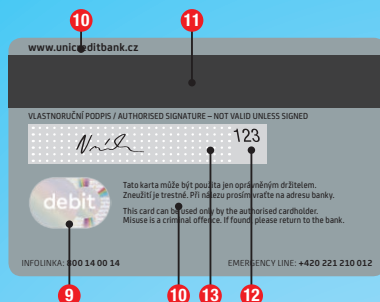
Ochranný UV symbol

Velká písmena M a C viditelná pouze pod ultrafialovým světlem. Jedná se o volitelný prvek.

8 Čip, popřípadě bezkontaktní čip

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

Zadní strana karty Mastercard obsahuje:



9 Hologram

Propojené kruhy s nápisem Mastercard na okraji pravého kruhu. Může být i na přední straně karty.

10 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

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

11 Magnetický proužek

Nesmí být v žádném případě porušen ani poškozen.

12 Třímístný kontrolní kód (CVC2)

Je posunutý mimo podpisový proužek.

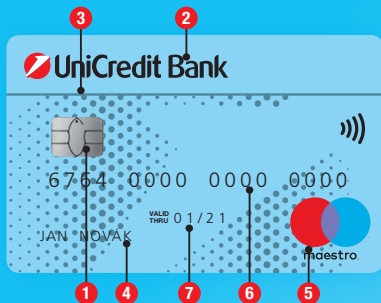
13 Podpisový panel

Nemusí být povinně uváděn na kartě. Šedý proužek se světlešedými vodorovnými řádky teček. Podpisový panel není povinným prvkem. Pokud je na kartě přítomný, potom podpis držitele karty slouží jako podpisový vzor. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

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

1.5 POPIS PLATEBNÍ KARTY MAESTRO

Přední strana karty Maestro obsahuje:



1 Čip, popřípadě bezkontaktní čip

2 Název a logo vydavatele

V horní části označení společnosti, která kartu vydala.

3 Lokální platnost karty

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

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

4 Jméno držitele karty

Jméno a příjmení držitele karty – pokud je na kartě uvedeno, potom se nachází ve spodní části karty.

5 Logo Maestro

Je tvořeno dvěma propojenými kruhy v modré a červené barvě, pod kterými je umístěn název Maestro. Logo propojených kruhů může být i na zadní straně karty v šedých barvách.

6 Číslo karty

Vytištěné, výjimečně plasticky vyražené číslo (až 19místné) na přední straně karty. Vyznačené číslo může být pouze částí skutečného čísla karty nebo nemusí být uvedeno vůbec.

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

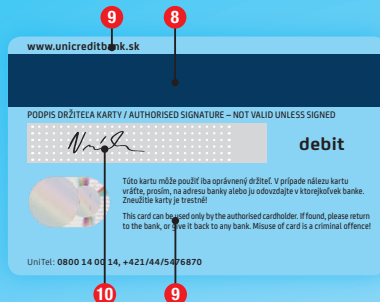
7 Doba platnosti karty

Pokud je na kartě uvedena, je udána buď obdobím platnosti karty, nebo datem ukončení platnosti. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. Karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti!

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

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

Zadní strana platební karty Maestro obsahuje:



8 Magnetický proužek

Nesmí být v žádném případě porušen ani poškozen.

9 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

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

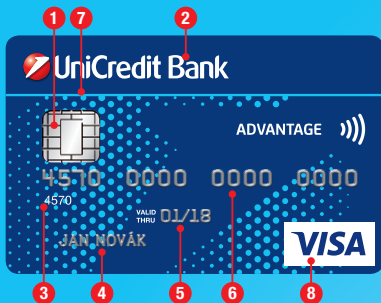
10 Podpisový panel

Šedý proužek se světlešedými vodorovnými řádky teček. Podpisový panel není povinným prvkem. Pokud je na kartě přítomný, potom podpis držitele karty slouží jako podpisový vzor. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“. U horního okraje proužku může být vytištěno trojčíslí, tzv. CVC2.

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

1.6 POPIS PLATEBNÍ KARTY VISA

Přední strana karty Visa obsahuje:



1 Čip, popřípadě bezkontaktní čip

2 Název a logo vydavatele

V horní části označení společnosti, která kartu vydala.

3 BIN

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

4 Jméno držitele karty

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

5 Doba platnosti karty

Je udána obdobím platnosti karty nebo datem ukončení platnosti. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. Karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti!

6 Číslo karty

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

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

7 Lokální platnost karty

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

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

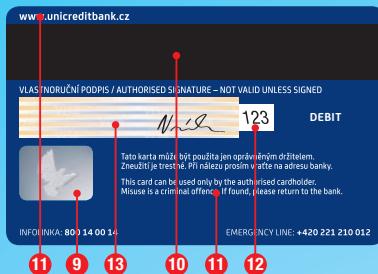
8 Logo Visa

Logo je tvořeno modrým nápisem Visa v bílém poli.

Ochranný UV symbol

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

Zadní strana platební karty VISA:



9 Hologram

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

10 Magnetický proužek

Nesmí být v žádném případě porušen ani poškozen.

11 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

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

12 Třímístný kontrolní kód (CVV2)

Je posunutý mimo podpisový proužek.

13 Podpisový panel

Proužek se světle oranžovými linkami.

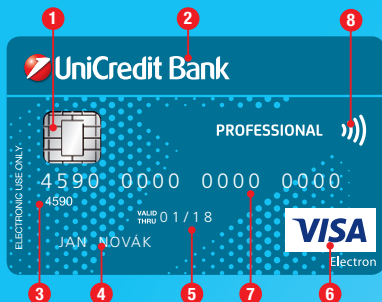
Na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. Nepodepsaná karta je neplatná! Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

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

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

1.7 POPIS PATEBNÍ KARTY VISA ELECTRON

Přední strana karty Visa Electron obsahuje:



1 Čip, popřípadě bezkontaktní čip

2 Název a logo vydavatele

V horní části označení společnosti, která kartu vydala.

3 BIN

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

4 Jméno držitele karty

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

5 Doba platnosti karty

Je udána obdobím platnosti karty nebo datem ukončení platnosti. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. Karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti!

6 Logo Visa Electron

Je tvořeno nápisem Visa Electron, případně Electron.

7 Číslo karty

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

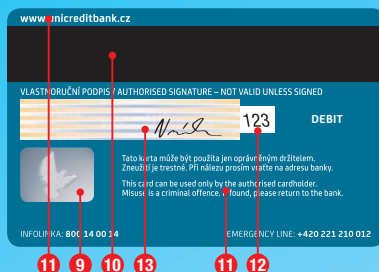
8 Lokální platnost karty

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

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

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

Zadní strana platební karty VISA Electron obsahuje:



9 Hologram

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

10 Magnetický proužek

Nesmí být v žádném případě porušen ani poškozen.

11 Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty

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

12 Třímístný kontrolní kód (CVV2)

Je posunutý mimo podpisový proužek.

13 Podpisový panel

Proužek se světle oranžovými linkami. Na podpisovém panelu musí být vlastnoruční podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. Podpisový panel nesmí být porušen a nesmí na něm být nápis „VOID“.

Ochranný UV symbol

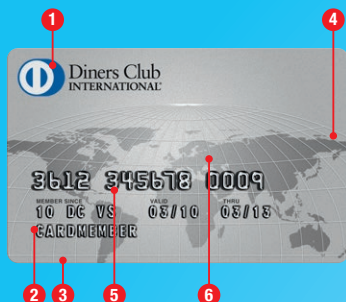
Velké písmeno „V“ v místě loga společnosti. Je viditelné pouze pod UV lampou.

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

1.8 POPIS PATEBNÍ KARTY DINERS CLUB INTERNATIONAL

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

Přední strana karty Diners Club International obsahuje:



1 Ochranná známka Diners Club International

Ochranná známka Diners Club International je umístěna v levém horním rohu a vytištěna v modré barvě. Slova „Diners Club International“ jsou vytištěna barvou černou. Ochranná známka může být zobrazena jak ve formě nového, tak i starého loga DCI.

2 „MEMBER SINCE“, „VALID“ a „THRU“

Member since (Členství od), Valid (Platnost od) a Thru (Platnost do). Karty, které jsou předloženy před prvním dnem měsíce uvedeného jako „Platnost od“ a po posledním dni měsíce uvedeného jako „Platnost do“, není možno přijmout.

3 Podtisk karty

Podtisk karty je stříbrný nebo v odstínech šedé.

4 Poledníkové čáry a mapa

Poledníkové čáry jsou tištěny v odstínech šedé barvy na stříbrném nebo šedém podkladu. Dle typu karty mohou být na kartě vyobrazeny poledníkové čáry samostatně nebo v kombinaci s mapou, případně jiným elementem (např. vlnící se linie, golfový míček...).

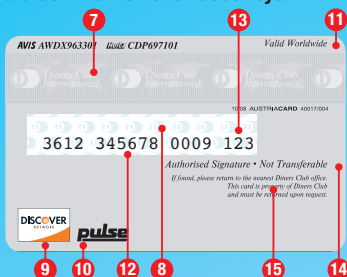
5 Prolisované číslo karty

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

6 Potisk citlivý na ultrafialové světlo

Přední strana všech karet musí obsahovat bezpečnostní ultrafialový znak. Tento neviditelný znak je zvětšená ochranná známka Diners Club International vytištěná z bezpečnostních důvodů uprostřed karty.

Zadní strana platební karty Diners Club International obsahuje:



7 Holografický magnetický proužek

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

8 Podpisový proužek

Umístění podpisového proužku závisí na šířce použitého magnetického proužku.

9 Akceptační známka sítě Discover

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

10 Známk Pulse

Známk Pulse musí být umístěna vpravo od akceptační známky sítě Discover. Tato známka je vytištěna v černé nebo bílé barvě v závislosti na barvě podkladu zadní strany.

11 Text „Valid Worldwide“

Text „Valid Worldwide“ (Celosvětová platnost) je umístěn v pravém horním rohu. Musí být v angličtině a může být doplněn textem v místním jazyce.

12 Tištěné poslední čtyřčíslí účtu

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

13 CVV2 tištěné s vrytím

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

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

14 Text „AUTHORIZED SIGNATURE – NOT TRANSFERABLE“

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

15 Volitelný text

2. IMPRINTER

2.1 PLATBA KARTOU S POUŽITÍM IMPRINTERU

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



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

Před uskutečněním platby zaměstnanec převezme kartu a ověří:

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

Pokud podpis na podpisovém proužku chybí:

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

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

2.2 POSTUP PŘI POUŽITÍ IMPRINTERU

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

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

Prodejní doklad je tvořen 3 listy.

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

POSTUP PŘI VYPLŇOVÁNÍ PRODEJNÍHO DOKLADU:

4000 1234 5678 9010 09/01 V
CARDHOLDER NAME
DRŽITEL KARTY / CARDHOLDER
OBCHODNÍ MÍSTO / ESTABLISHMENT
11 111 234
UNICREDIT BANK
NA PRILLOPE 20
PRAHA 1
CZECH REPUBLIC
PROJEJNÍ DOKLAD
SALES DRAFT
05 0669588
DATUM TRANSAKCE / TRANSACTION DATE
20.2.2008
AUTORIZAČNÍ KÓD / AUTHORIZATION CODE
791543
POPIS ZBOŽÍ / DESCRIPTION OF GOODS
Předmět
ČÁSTKA / AMOUNT
1.580,00
SPROFITNÉ / TIPS
—
ČÁSTKA CELKEM / TOTAL AMOUNT
MĚNA / CURRENCY
1.580,00 CZK
DOKLAD PRO ZÁKLADNÍHO PARTNERA / MERCHANT'S COPY

Do vyznačených polí zaměstnanec **čitelně** запиše:

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

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

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

2.3 AUTORIZACE

Kdy žádat o hlasovou autorizaci

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

Autorizační kód je nutno uvést na prodejní doklad

Udělení autorizace nezbavuje zaměstnance povinnosti kontroly:

- pravosti karty
- shody podpisu zákazníka s podpisovým vzorem na kartě (pokud je na kartě podpisový proužek), případně ověření totožnosti

Postup při autorizaci

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

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

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

- číslo obchodního místa přidělené UniCredit Bank
- číslo karty
- platnost karty
- celkovou částku v Kč (součet jednotlivých částek)

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

Operátor oznámí výsledek autorizace, a to:

- **POVOLENO A AUTORIZAČNÍ KÓD**
- **ZAMÍTNUTO (A VRÁTIT KARTU)**
- **ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU**

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

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

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

2.4 PŘEDÁNÍ PRODEJNÍCH DOKLADŮ DO BANKY

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

Sumární doklad

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

Sumární doklad je tvořen 3 listy:

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

Musí obsahovat:

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

0643304

SOUHRNNÝ ÚČETNÍ DOKLAD
SUMMARY OF SALES

PRODEJNÍ DOKLADY PROSÍME NEPŘÍŠÍVAT!

ČÍSLO SMLOUVY / MERCHANT'S NUMBER: 11 111 234

DATUM / DATE: 11.11.2017

OBCHODNÍ MÍSTO / ESTABLISHMENT: UNICREDIT BANK NA PŘIKOPE 20 PRAHA 1 CZECH REPUBLIC

POČET ÚČTENEK / NUMBER OF SLIPS: 5 KUSŮ / PIECES

CELKOVÁ ÚČTOVANÁ ČÁSTKA / TOTAL CHARGED AMOUNT: 18.600,- Kč

PODPIS OBCHODNÍKA / MERCHANT'S SIGNATURE: [Signature]

DOKLAD PRO SMLUVNÍHO PARTNERA / MERCHANT'S COPY

SUMÁRNÍ DOKLADY ZASÍLEJTE NA ADRESU:

UniCredit Bank – Cards Operations CZ
Processing & Authorizations – 3. patro
BB Centrum – budova Filadelfie
Želetavská 1525/1
140 92 Praha 4 – Michle

3. ELEKTRONICKÝ PLATEBNÍ TERMINÁL

3.1 PLATBA KARTOU PROSTŘEDNICTVÍM ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU

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



Obchodník je povinen 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, Maestro, Visa, Visa Electron, Diners Club.

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

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

Pokud má obsluha terminálu pochybnosti o předkladateli, vyžádá si doklad totožnosti (viz definice pojmů) nebo kontaktuje autorizační centrum a nahlásí „kód 10“.

3.2 POSTUP PŘI POUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU

Obchodník postupuje podle manuálu poskytnutého společností, která provedla instalaci terminálu. Řádně podepsaný nebo kódem PIN 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. 3.4). V případě, že terminál nebude funkční a obchodník je vybaven imprinterem, použije obchodník k transakcím imprinter – viz kap. 2.

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

OBECNÉ INFORMACE:

- **Obchodník je povinen zakončit svoji činnost denní uzávěrkou terminálu.**

- Obchodník postupuje podle manuálu poskytnutého servisní společností, která provedla instalaci platebního terminálu.

Povolení transakce terminálem nezbavuje zaměstnance povinnosti kontroly:

- pravosti karty – vizuální kontrola
- 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.

3.3 EMV – AKCEPTACE ČÍPOVÉ KARTY

- Transakce čípoými kartami (EMV standard) je nutno provádět **pouze** prostřednictvím čípoé čtečky terminálu.
- Po zvolení typu transakce a zadání částky na výzvu terminálu (resp. pokladního systému) vložte čípoou kartu čípoem nahoru do čtečky v platebním terminálu (viz obrázek níže).
- Pokud je transakce prováděna prostřednictvím čípu, je držitel platební karty ve většině případů vyzván k zadání PIN.
- V případě, že je transakce prováděna prostřednictvím čípu, 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.



3.4 AKCEPTACE BEZKONTAKTNÍCH KARET

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



**zde plat'te
bezkontaktně**

Jednoduchost:

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

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.



3.5 PLATBA KARTOU PROSTŘEDNICTVÍM mPOS

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

OBEZNÉ INFORMACE:

- 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.



4. OSTATNÍ

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

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

- transakci je možné uskutečnit pouze po předložení dokladu totožnosti (viz definice pojmů)

PŘED USKUTEČNĚNÍM TRANSAKCE JE NUTNÉ VĚNOVAT AKTIVNÍ POZORNOST
NÁSLEDUJÍCÍM KROKŮM:

Přední strana karty

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

Zadní strana karty

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

Na účtence se vytiskne:

- datum vystavení dokladu
- částka a měna transakce
- číslo karty a identifikace obchodníka
- autorizační kód

Na účtenku je nutné dopsat:

- číslo a typ dokladu totožnosti (viz definice pojmů)
- název státu (jeho zkratka), kde byl doklad totožnosti vydán
- platnost dokladu totožnosti
- jméno držitele platební karty (v případě, že na kartě není, dopíše se jméno předkladatele)
- podpis držitele karty, který se musí shodovat s podpisem karty uvedeným na podpisovém proužku na zadní straně karty, pokud je podpisový proužek na kartě uveden (netýká se čipových karet, karet, u nichž vydavatel platební karty nevyžaduje podpis, a transakcí potvrzených zadáním PIN)

4.2 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 auta, resp. zboží klientem si vyžádejte platební kartu, na kterou byla předautorizace provedena, a nechte si účtenku s autorizačním kódem a částkou podepsat držitelem platební karty.

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

- Dokončení předautorizace nelze provést bez předchozí předautorizace.
- Předautorizace musí být na konci vždy dokončena nebo stornována 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 hodnotu předautorizované částky.

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

- **Je zakázáno provádění předautorizace na karty Maestro.**
- 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 Int.** 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 částku předautorizovanou 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 dokončené předautorizace nelze zrušit pomocí funkce STORNO. V případě vrácení peněz z důvodu chybné transakce je nutno písemně požádat banku o provedení storna této transakce na:

e-mail: obchodnici.reklamace@unicreditgroup.cz

fax: 220 514 207

4.3 MO/TO (MAIL ORDER / TELEPHONE ORDER)

MO/TO

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

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

- Obchodník zajistí vyplnění formuláře „Souhlas se zatížením účtu“ (viz příloha 2; dále jen formulář).
- Držitel karty písemně potvrdí souhlas s provedením transakce svým podpisem.
- Obchodník nesmí akceptovat souhlas provedením transakce od držitele karty přes internet ani e-mail.
- V den přijetí objednávky provede obchodník hlasovou autorizaci v autorizačním centru nebo provede 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.

Hlasová autorizace:

- Obchodník je povinen upozornit operátora autorizačního centra na skutečnost, že jde o transakci MO/TO, a uvede:
 - číslo obchodníka
 - číslo platební karty
 - platnost karty
 - kód CVC2, CVV2 – třímístné číslo vytištěné za číslem karty na podpisovém panelu
 - částku
- Operátor oznámí výsledek autorizace:
 - POVOLENO** a oznámí současně autorizační číslo
 - obchodník vystaví prodejní doklad a do políčka „Podpis držitele karty“ zapíše označení MO nebo TO (písemná objednávka nebo telefonická objednávka)
 - díl prodejního dokladu určený pro držitele karty přiloží obchodník ke zboží a odešle držiteli karty;
 - Další díl prodejního dokladu si společně s originálem formuláře (viz příloha číslo 2) uloží a poslední díl zašle do banky

ZAMÍTNUTO

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

FORMULÁŘ – Souhlas se zatížením účtu

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

Všechny druhy dokladů musejí být vyplněny čitelně a nesmějí obsahovat opravy ani 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 zajistí vrácení doručky jednoznačně prokazující, že zboží bylo převzato adresátem.

4.4 DALŠÍ TYPY TRANSAKČÍ

NO SHOW

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

Podmínky:

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

DELAYED OR AMENDED CHARGES

DODATEČNÉ ZÚČTOVÁNÍ POPLATKŮ ZA SLUŽBY

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

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

SPROPITNÉ OD ZÁKAZNÍKA

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

KOMBINOVANÉ PLATBY

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

UPOZORNĚNÍ PRO OBCHODNÍKY POSKYTUJÍCÍ UBYTOVACÍ SLUŽBY:

V rámci Smlouvy o přijímání platebních karet pro ubytovací služby má obchodník možnost zúčtování platby za své služby bez fyzické přítomnosti platební karty následujícími typy transakcí: předautorizace, No Show, S.O.F., Advance Deposit (garantovaná rezervace), Priority/Express Check-Out Service. 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 zasílaných 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, C-less). Nikdy nepřistupujte na diktování údajů platební karty ze strany předkladatele (např. z mobilního telefonu, PC).

Pro snížení rizika reklamací, která plynou 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, C-less). 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.

4.5 ZADRŽENÍ PLATEBNÍ KARTY

Platební kartu je obchodník povinen zadržet v následujících případech:

- Obchodník obdržel z autorizačního centra pokyn „ZADRŽTE KARTU“.
- BIN nesouhlasí s prvním čtyřčíslím čísla karty Mastercard nebo Visa, pokud je na kartě uveden.
- Ochranné prvky na kartě nesplňují požadavky asociací (viz body 1.2–1.8). Kontaktujte autorizační centrum s „kódem 10“, kde s vámi operátor provede ověření pravosti platební karty, eventuálně následně vydá pokyn k 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. Zadržanou kartu před zraky držitele znehodnotí, na požádání vydá zákazníkovi „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY“ (viz příloha číslo 1).

Obchodník vyplní „POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY“ – 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 spolu s kartou ho osobně doručí do kterékoliv pobočky UniCredit Bank nebo doporučeným dopisem zašle do týdne na odbor platebních karet UniCredit Bank (viz DŮLEŽITÉ INFORMACE A TELEFONNÍ SPOJENÍ).

Držiteli platební karty obchodník nikdy nesdělí spojení na autorizační centrum.

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

Za nalezení platební karty nenáleží nálezcí odměna.

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

Jak znehodnotit platební kartu Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro a Diners Club

Kartu znehodnotíme podélným nastřížením přes číslo platební karty.

Zadržené platební karty zasílejte na níže uvedenou adresu:

UniCredit Bank – Cards Operations CZ
Processing & Authorizations – 3. patro
BB Centrum – budova Filadelfie
Želetavská 1525/1
140 92 Praha 4 – Michle

4.6 REKLAMACE

REKLAMACE – VÝMĚNA NEBO VRÁCENÍ ZBOŽÍ

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

Kreditní doklad tvoří 3 listy.

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

• Vrácení zboží

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

• Výměna za zboží ve stejné hodnotě

V tomto případě se náhradní prodejní doklad nevystavuje.

• Výměna za zboží nižší hodnoty

Vystaví se kreditní doklad na rozdíl obou částek.

• Výměna za zboží vyšší hodnoty

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

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

Adresa pro zasílání kreditních dokladů:

UniCredit Bank – Cards Operations CZ
Processing & Authorizations – 3. patro
BB Centrum – budova Filadelfie
Želetavská 1525/1
140 92 Praha 4 – Michle

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 nebo faxem, viz kontakty uvedené níže) banku o reklamaci odesláním formuláře „ŽÁDOST O REKLAMACI“ (viz příloha číslo 4). Storno a částečné storno transakce do výše 1 Kč z technických důvodů není možné provádět.

Doúčtování transakce či rozdílu transakce

- Na doúčtování nemá obchodník automatický nárok.
- Banka musí žádat vydavatelskou banku o souhlas s dodatečným zatížením účtu klienta.
- Doúčtování se provádí VŽDY S VÝHRADOU STORNA.
- Doúčtování částky do výše 100 Kč BANKA NEPROVÁDÍ.

5. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ

5.1 PROÚČTOVÁNÍ PATEBNÍCH 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 jeho jakékoliv pohledávce vůči bance. Pokud obchodník nemá žádné pohledávky vůči bance, bude vyzván, aby spornou částku poukázal zpět na účet UniCredit Bank.

TENTO PŘÍPAD MŮŽE NAPŘ. NASTAT, JESTLIŽE:

- nebyla provedena autorizace u částek přesahujících autorizační limit
- na prodejním dokladu chybí podpis zákazníka (v případě, že se jedná o prodejní doklad z imprinteru nebo byl podpis vyžadován při transakci POS terminálem)
- na dokladu chybí datum transakce
- na dokladu chybí údaje o obchodním místě
- údaje na dokladu jsou měněny (škrtnutím, přepisováním apod.)
- otisk platební karty je neúplný, nezřetelný
- doklady byly UniCredit Bank předány později než 5 dnů od data uskutečnění transakce
- transakce byla provedena s padělanou kartou nebo došlo ke zneužití čísla karty atp.

VÝPIS Z KARTOVÝCH TRANSAKČÍ

UniCredit Bank standardně připisuje částky z kartových transakcí dle sumárních částek za den (business date), tzn. za všechny kartové asociace 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 PATEB NA VÝPISU O TRANSAKČÍCH PROVEDENÝCH PATEBNÍMI KARTAMI

Vzory výpisů z transakcí naleznete na stránkách:

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

IDENTIFIKACE PATEB 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.

6. PCIDSS

Bezpečnostní standard PCIDSS (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 asociacemi a společnostmi, jsou určena pro organizace, které zpracovávají, přenášejí nebo uchovávají data držitelů platebních karet (z platebních karet a o kartových transakcích).

Cílem PCIDSS je omezit rizika úniků uvedených dat, a tím jejich možnému zneužití. PCIDSS jako modelový rámec pro zajištění bezpečnosti obsahuje 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 PCIDSS č. 3.4:

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

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

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



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

Jak uchovávat data držitelů platebních karet

- 1) Instalovat a udržovat konfiguraci firewallů k ochraně dat držitelů platebních karet.
- 2) **Nepoužívat výchozí nastavení od dodavatele pro systémová hesla a jiné bezpečnostní parametry.**
- 3) Chránit uchovávaná data držitelů platebních karet.
- 4) Zašifrovat přenos dat držitelů platebních karet po otevřených veřejných sítích.
- 5) Chránit všechny systémy proti malwaru a pravidelně aktualizovat antivirový software nebo programy.
- 6) Vyvíjet a udržovat bezpečné systémy a aplikace.
- 7) Omezit přístup k datům držitelů platebních karet jen podle oprávněné potřeby.
- 8) Identifikovat a autentizovat přístup k systémovým komponentům.
- 9) Omezit fyzický přístup k datům držitelů karet.
- 10) Sledovat a monitorovat všechny přístupy k síťovým zdrojům a datům držitelů platebních karet.
- 11) Pravidelně testovat bezpečnostní systémy a procesy.
- 12) Udržovat politiku zaměřenou na bezpečnost informací pro všechny pracovníky.

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 které daný obchodník spadá, určí banka.

Požadavky validace shody obchodníka s PCIDSS (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) + 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 PCIDSS) 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 PCIDSS přímo na místě. Seznam auditorů je k dispozici na oficiálních stránkách PCI standardů.

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

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

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

Veškeré podrobnosti k PCIDSS naleznete na portále www.pcistandard.cz, originální znění v angličtině pak na portále www.pcisecuritystandard.org.

Případné dotazy ohledně PCIDSS 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 aj. rezervací, provozovatel rezervačních systémů, poskytovatel platebních bran, společnost webhostingu, zprostředkovatel věrnostních programů, call centra atd.

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

Tito poskytovatelé musejí být také v souladu PCIDSS a musejí se registrovat na stránkách jednotlivých asociací.

Obchodník smí použít jen takového poskytovatele služeb, který je plně v souladu s PCIDSS, 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 PCIDSS, je oprávněna přestat zpracovávat transakce obchodníka.

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

Visa: [zde](#)

Mastercard: [zde](#)

7. TELEFONICKÁ SPOJENÍ A ADRESÁŘ:

HELPLINE:
(nonstop Autorizační centrum – autorizace plateb)

221 210 014

TECHNICKÁ PODPORA OBCHODNÍKŮ:

221 210 014, 013
955 962 628, 629, 630, 626

REKLAMACE PATEB:

955 962 876 (fax 220 514 207)
obchodnici.reklamace@unicreditgroup.cz

ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ PRODEJNÍCH DOKLADŮ KE ZPRACOVÁNÍ:
ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ ZADRŽENÝCH PATEBNÍCH KARET:

UniCredit Bank – kartové centrum
Processing & Authorizations – 3. patro
BB Centrum – budova Filadelfie
Želetavská 1525/1
140 92 Praha 4 – Michle

OBJEDNÁVKY PRODEJNÍCH A SUMÁRNÍCH DOKLADŮ:

955 962 627

SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

SONET, společnost s.r.o.:
(kotouče do terminálů a čistící karty)
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 a čistící karty)

221 210 014, kz.objednavka@officedepot.com

ODDĚLENÍ BEZPEČNOSTI PATEBNÍCH KARET – HLÁŠENÍ
OHROŽENÝCH DAT DRŽITELŮ PATEBNÍCH 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

8. SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

KOTOUČKY DO PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ

KOTOUČKY DO PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ LZE OBJEDNAT DLE DODAVATELE TERMINÁLU:

SONET, společnost s.r.o.

1. E-mailem na adresu obchod@sonet.cz, ve kterém specifikujete název vaší společnosti, požadovaný počet kusů, adresu pro doručení a váš kontakt.
2. Telefonicky na tel. č. 543 423 543.
3. Prostřednictvím vašeho platebního terminálu tímto postupem:
 - a) na úvodní obrazovce POS terminálu – HLAVNÍ MENU
 - b) vyberete funkci hPOS, potvrdíte, OBJEDNÁVKA, potvrdíte
 - c) na další obrazovce vyberete produkt KOTOUČKY, zde již stačí napsat požadovaný počet kusů a odeslatV 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 na adresu kz.objednavka@officedepot.com, ve kterém specifikujete název vaší společnosti, požadovaný počet ks, adresu pro doručení a váš kontakt.

Spotřební materiál vám bude společně s fakturou zaslán přepravní službou PPL.

9. PŘÍLOHY

PŘÍLOHA ČÍSLO 1



POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ ZADRŽENÉ PLATEBNÍ KARTY VISA / MC / DINERS CLUB

HOT CARD RECEIPT CONFIRMATION

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 on request of 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 of 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 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.

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. | Sídlo / Registered Office: Želatecká 1525/1, 140 92 Praha 4 – Michle, www.unicreditbank.cz

ČO / Identification Number: 64948242 / Obchodní rejstřík / Commercial Register: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 3608 / Municipal Court in Prague, Section B, file 3608 / Smluvní kód banky / Bank Code: 270015 Swift Code: BACZ22PP



SOUHLAS SE ZATÍŽENÍM ÚČTU

Vyplní obchodník (Merchant will fill 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
(Transportation costs)

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

Vyplní držitel karty (Cardholder will fill 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 objednávaného 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 by 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 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 a card):

MASTERCARD/CVC2 – Card Validation Code 2

VISA/CVV2 – Card Verification Value 2

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



POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ NALEZENÉ PATEBNÍ KARTY VISA / MC / DINERS CLUB

FOUND CARD RECEIPT CONFIRMATION

Číslo karty (Card number)				
Platnost karty (Card expiry)				
Datum nalezání karty (Date of finding)				
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 USD		Natypován 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 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

Fax: 220 514 207
E-mail: obchodnici.reklamacie@unicreditgroup.cz

Číslo smlouvy o přijímání PK (Merchant number)				
Telefon (Phone No.)				
E-mail (E-mail address)				
Fax (Fax No.)				
Jméno a podpis žadatele (Applicant's name and signature)				
Číslo terminálu (Terminal No.)				
Datum transakce (Transaction date)				
Částka transakce / měna (Trx. 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 (Cancellation of transaction)	☐			
Doučtování transakce (Manual input transaction)	☐			
Jiná žádost (Other request)				
Popis (Description):				
Spolu se Žádostí o reklamaci je nutné zaslat (Please enclose below mentioned documents): • kopie účtenky z platebního terminálu (POS sales slip copy) • kopie pokladniční účtenky (ECR sales slip copy)				

Odesláním formuláře beru na vědomí, že Banka bude zpracovávat osobní údaje v něm vyplněné s 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 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.

Banka pro všechno, |  **UniCredit Bank**
na čem záleží.