



Provozní příručka

Smluvním poskytovatelem platebních služeb je společnost First Data GmbH se sídlem Marienbader Platz 1,61438 Bad Homburg, Německo. Poskytovatel je platební institucí regulovanou BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Marie-Curie-Str.24-28, 604 39 Frankfurt am Main, Německo. Poskytovatel je registrován v České národní bance jako přeshraniční poskytovatel služeb.

Poskytovatel platebních služeb pověřil zabezpečením obchodních a podpůrných činností společnost SIA Central Europe, a.s, se sídlem Digital Park II, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava, Slovensko, společnost registrovaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl Sro, vložka 7007/B, IČ 31 372 074, DIČ 2020319928, IČ DPH SK2020319928 (dále jen "SIA"). SIA je Poskytovatelem platebních služeb autorizovaným poskytovatelem služeb a pro obchodníka bude komunikačním partnerem v oblasti platebních služeb. SIA je autorizovaná provádět a přijímat prohlášení ohledně této Smlouvy a uplatňovat určitá práva Poskytovatele platebních služeb pro účely této Smlouvy.

Tato provozní příručka představuje součást Vaší Obchodní smlouvy, proto si ji prosím pečlivě přečtěte a uchovejte si ji na bezpečném místě pro účely budoucího nahlédnutí. Pokud máte jakékoli dotazy k naší službě nebo této příručce, prosím kontaktujte nás přímo na níže uvedeném čísle.

Call Centrum SIA :

+420 222 232 980*

Linky pro Technickou podporu jsou v provozu 24 hodin denně, sedm dní v týdnu

Tato provozní příručka by měla být čtena společně s Podmínkami. Veškeré výrazy použité v této provozní příručce, které nejsou v této provozní příručce definovány jinak, budou mít význam uvedený v Podmínkách.

*Telefonní hovory mohou být nahrávány z bezpečnostních důvodů a monitorovány v rámci procesu kontroly kvality.

OBSAH

1. Základní pravidla – strana 6

- Musíte
- Nesmíte
- Uchovávání záznamů
- Uchovávání informací o držiteli karty

2. Záležitosti, které musíte znát před tím, než přijmete platby kartou – strana 7

2.1 Rozpoznávání platební karty – strana 7

- Visa
- Kreditní karty Visa
- Visa Electron
- Visa předplacené karty
- Minikarty Visa a Visa Electron
- MasterCard
- Kreditní karta MasterCard a debetní karta MasterCard
- Maestro

2.2 Obchodní karty – strana 10

- Obchodní karta
- Korporátní karta
- Nákupní karta

2.3 Jak se bránit proti podvodu – strana 11

- Prevence a zjištění podvodných karetních transakcí bez přítomnosti karty
- Padělané karty
- Předání varovných signálů
- Pokyny pro vašeho kurýra
- Selhání přečtení čipu karty/protažení karty čtecím zařízením
- Vrácení ztracených nebo nalezených karet
- Systém odměn
- Ostatní důležitá zvážení podvodů

2.4 Požadavky na karetní schéma – strana 13

- Bezpečnostní standard (Payment Card Industry Data Security Standard – PCI DSS) Co je PCI DSS?
- Proč dodržovat bezpečnostní normu PCI?
- Bezpečné uchovávání údajů
- Požadavky PCI DSS
- Prokazování souladu s PCI DSS
- Mandát Maestro

3. Přijímání karetních transakcí – strana 14

3.1 Transakce za přítomnosti karty – strana 14

- Používání terminálu vašeho prodejního místa
- Manuální zadávání u karetních transakcí za přítomnosti karty
- Nečipové karty
- Záloha terminálu
- Bezkontaktní transakce Co je to bezkontaktní transakce?
- Přijímání bezkontaktních plateb kartou

3.2 Autorizace a hovory s kódem 10 – strana 16

- Autorizace
- Hovory s kódem 10 u karetních transakcí za přítomnosti karty
- Předbežná autorizace
- Kvalifikované a nekvalifikované transakce
- Transakce jsou prováděny výhradně v prostředí tváří v tvář
- Platby a refundace
- Dodávka a záruky

3.3 Postup refundace – strana 18

4. Všeobecné postupy a bankovníctví – strana 18

4.1 Každodenní postupy – strana 18

- Bankovní postupy
- Zpracování refundací

4.2 Mimořádné postupy – strana 19

- Mohu přenášet poplatky na mého zákazníka?
- Minimální platba
- Rozdělení prodeje a transakcí
- Změna částek

5. Zpětná účtování a žádosti o vrácení – strana 20

- Postup pro odvrácení zpětného vyúčtování
- Běžné důvody pro zpětná účtování
- Žádosti o vrácení
- Pomoc ke snížení rizika zpětných účtování

6. Vertikální výpůjční rezervační služba – strana 21

- Potvrzení rezervace
- Vaše pravidla o stornu
- Nedostavení se
- Vyzvednutí vozidla
- Odhadovaná autorizace
- Předběžná autorizace
- Opožděné platby
- Nehoda nebo bouračka
- Přijímání rozděleného prodeje
- Pravidla refundace
- Prodloužený nájem
- Rozporované transakce

7. Hotely, pronájem a ubytování – strana 24

- Zálohy
- Pravidla o stornu
- Příjezd hosta/zapsání
- Nedostavení se
- Předběžná autorizace
- Odjezdy/odhlášení
- Expresní/přednostní odhlášení
- Prodloužené pobyty
- Rozporované transakce
- Žádosti o informace a oznámení zpětných účtování

8. Uchovávání bezpečnosti zařízení terminálu vašeho prodejního místa – strana 27

– Umístění vašeho zařízení prodejního místa

9. Změny vašeho podnikání – strana 28

- Změna banky a/nebo pobočky
- Změna adresy
- Uzavření nebo změna vlastnictví
- Změna obchodního jména nebo provozního názvu
- Změna právního subjektu
- Změna prodávaných výrobků nebo služeb nebo jiných údajů
- Změna vašich obchodních podmínek
- Ostatní změny ovlivňující vaše podnikání

10. Sdělení vašich obav – strana 29

11. Dodatečné informace – strana 29

- Grafická příručka First Data

12. Užitečné kontaktní informace – strana 29

- Call Centrum a autorizační centrum
- Program dodržování PCI DSS

13. Slovník – strana 30

1 Základní pravidla

Abyste získali z Vaší služby co nejvíce, je důležité postupovat podle několika základních postupů, které jsou ze strany VISA® a MasterCard® přísně vymáhány.

Musíte

- Zřetelně vyvěsit loga přijímání karet, aby je vaši zákazníci viděli, například VISA a MasterCard.
- Poskytnout držiteli karty účtenku o prodeji, která bude uvádět, že jste si strhli částku z jeho platební karty.
- Zahrnout do částek účtovaných v karetních transakcích jakékoli daně, které nemohou být z vaší strany vybírány v hotovosti.
- Validovat dodržování bezpečnostního standardu PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Více informací prosím naleznete v oddíle 2.4.
- Informujte nás o jakýchkoli změnách vaší podnikatelské činnosti.

Nesmíte

- Účtovat poplatky ve vztahu k přijímání debetních karet nebo kreditních karet
- Uvádět, že VISA a MasterCard nebo jakákoli jiná Asociace podporují vaše zboží a služby.
- Zavádět postupy, které budou odrazovat od výhod nebo diskriminovat při používání jakékoli konkrétní karty.
- Požádat držitele karty, aby dodal jakékoli osobní informace, například telefonní číslo domů nebo do práce, adresu domů nebo do práce nebo číslo řidičského průkazu, specificky pro transakce platební kartou, ledaže k tomu má pokyn od First Data.
- Odesílat karetní transakci nebo prodej, které byly dříve předmětem zpětného účtování.
- Přijímat jakékoli přímé platby od Držitelů karet, např. v hotovosti/šekem oproti úvěru z účtu karty. Pouze banka vydávající kartu je oprávněna takové platby obdržet.
- Zpracovávat papírové transakce (s výjimkou případů podle Záložních postupů). Prosím viz oddíl 4.1.
- Přijímat karetní transakce jménem třetích osob.
- Manuální zadávání platebních karetních transakcí do terminálu platebního místa
- Zpracovávat transakce bez přítomnosti karty.
- Zpracovávat internetové karetní transakce.
- Uchovávat citlivé údaje o kartách.
- Požadovat nebo uvádět, že vyžadujete, minimální částku transakce, abyste přijali platnou a řádně předloženou kartu.

Uchování záznamů

Za účelem toho, abyste nám pomohli bránit se potenciálním žádostem o vrácení a zpětné účtování vaším jménem, prosím uchovávejte, a pokud to bude vyžadováno, poskytněte kopie dokumentů ke karetním transakcím po dobu nejméně 24 měsíců po dokončení každé karetní transakce.

- Karetní transakce je dokončena pouze při konečném dodání zboží nebo služeb.
- Prosím dodejte veškeré účtenky o prodeji a účtenky o refundaci z naší strany do 14 kalendářních dnů. Přísné lhůty pro dodání těchto informací jsou vymáhány podle každého ze karetních schémat.
- Pokud požadujeme kopii prodejního vouchera, vydávající banka nám může dodat pouze datum karetní transakce a číslo karty. Je důležité, abyste pečlivě uchovávali vaše účtenky o prodeji, a to podle data, poté podle čísla karty, abyste usnadnili postup jejich vyhledávání.



Uchovávání informací o držiteli karty

Za žádných okolností neuchovávejte následující:

- úplný obsah jakýchkoli údajů z magnetického proužku nebo čipu
- bezpečnostní kód karty (CSC) – třícifernou číselnou hodnotu natištěnou na podpisovém poli karty
- Uchovávejte pouze část informací o zákaznickém účtu, které jsou důležité, tj. jméno, číslo účtu a datum expirace.
- Uchovávejte veškeré materiály obsahující tyto informace na bezpečném místě v souladu s PCI DSS. Prosím viz oddíl 2.4.
- Jste povinni uchovávat a poskytovat kopie účtenek o prodeji a jakýchkoli účtenek o refundaci po dobu nejméně 18 měsíců od data původní karetní transakce. Po takovém datu zlikvidujte nebo smažte veškerá média obsahující nepotřebné údaje o transakcích s informacemi o držiteli karty.
- Bezpečnostní standard PCI DSS se na vás (nebo vašeho zástupce) vztahuje, pokud údaje uchováváte elektronicky. Prosím viz oddíl 2.4.

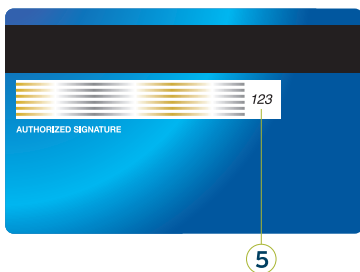
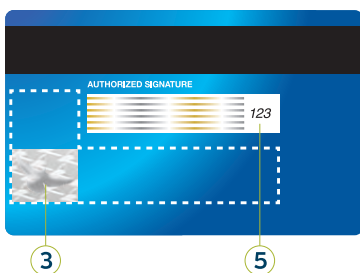
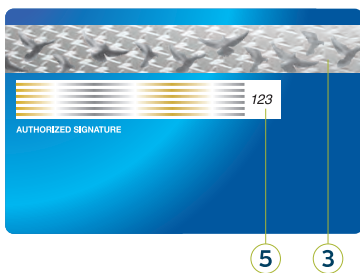
2 Záležitosti, které musíte znát před tím, než přijmete platby kartou

2.1 Rozpoznávání platební karty

Visa

Veškeré Visa karty mají logo Visa, holografické vlastnosti, ultrafialové vlastnosti a bezpečnostní kód karty (CSC). Ne všechny karty Visa jsou embosované nebo obsahují celé číslo účtu nebo jméno držitele karty.

Kreditní karty Visa



- 1. Logo Visa**
Je vždy uvedeno na přední straně karty, zpravidla na pravé straně.
- 2. Číslo účtu**
Zpravidla 16 ciferové a může být embosované nebo hladce natištěné.
- 3. Holografické vlastnosti**
Vlastnosti, buď jednotlivá holubice nebo několik opakujících se holubic v letu.
- 4. Ultrafialové vlastnosti**
Objevují se pod ultrafialovým světlem jako „V“ nebo holubice.
- 5. CSC**
Vždy se objevuje na rubové straně karty, a to na podpisovém poli nebo na straně. Tento bezpečnostní prvek by měl být použit pro účely potvrzení online a telefonických plateb.
- 6. Jméno držitele karty**
Může se uvádět jako jméno, generický identifikátor, například cestující aerolinek nebo může být ponecháno nevyplněné.
- 7. Volitelný čip**
Pracuje s PINem nebo podpisem držitele karty za účelem vytvoření bezpečnější platby. Ne všechny Visa karty mají čip, ale můžete je přijmout jako běžné karty použitím magnetického proužku.
- 8. Identifikace vydávající banky**
Tento prostor je k dispozici pro každou vydávající banku, aby si své karty označila logem.

ODDÍL 2: Zásaditosti, které musíte znát před tím, než přijmete platby kartou

Visa Electron

1. Logo Visa Electron

Je na kartě vždy uvedeno, zpravidla na pravé straně.

2. Číslo účtu

Zpravidla se uvádí jako 16 ciferné a může být embosované nebo hladce natištěné.

3. Holografické vlastnosti

Vlastnosti, buď jednotlivá holubice nebo několik opakujících se holubic v letu.

4. Ultrafialové vlastnosti

Objevují se pod ultrafialovým světlem jako „V“ z holubice.

5. CSC

CSC se vždy objevuje na rubové straně karty, a to na podpisovém poli nebo na straně. Tento bezpečnostní prvek by měl být použit pro účely potvrzení online a telefonických plateb.

6. Jméno držitele karty

Může se uvádět jako jméno, generický identifikátor, například cestující aerolinek nebo může být ponecháno nevyplněné.

7. Volitelný čip

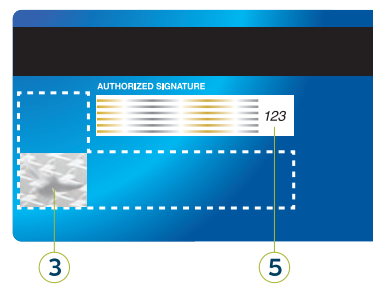
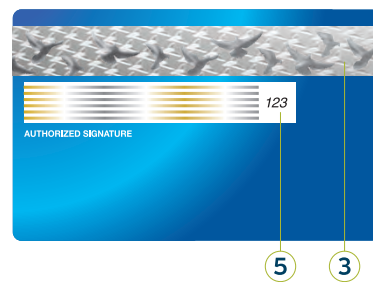
Pracuje s PINem nebo podpisem držitele karty za účelem vytvoření bezpečnější platby. Ne všechny Visa karty mají čip, ale můžete je přijmout jako běžné karty použitím magnetického proužku.

8. POUZE PRO ELEKTRONICKÉ POUŽITÍ

Na přední nebo zadní straně karty se uvádí popisek POUZE PRO ELEKTRONICKÉ POUŽITÍ.

9. Identifikace vydávající banky

Tento prostor je k dispozici pro každou vydávající banku, aby si své karty označila logem.



Visa předplacené karty

Visa vydává předplacené karty. Jsou na ně načítány peněžní prostředky a často jsou poskytovány jako dárky. Nejsou vždy personalizované konkrétním jménem držitele karty, ale můžete je přesto přijmout jako byste přijali jakoukoli jinou Visa kartu.

Minikarty Visa a Visa Electron

Jedná se o miniaturní karty Visa a Visa Electron, které nesou loga ve zmenšené velikosti, umístěná buď dole nebo nahoře vpravo na kartě.

Na zadní nebo přední straně Visa mini karty se objevuje hologram mini holubice Visa. To však u minikaret Visa Electron není povinné. Ostatní vlastnosti zahrnují:

- Podpisové pole
Podpisové pole se objevuje na zadní straně karty.
- Magnetický proužek
Magnetický proužek se objevuje na zadní straně karty.
- Bezpečnostní kód karty
- Tříciferný bezpečnostní kód karty bude uveden na zadní straně karty, a to buď v bílém poli vedle podpisového pole, nebo přímo na podpisovém poli.
- Fotografie a podpis držitele karty
- Fotografie držitele karty se může objevovat buď na přední, nebo na zadní straně karty.

MasterCard™

Karty MasterCard jsou vydávány s mnoha různými designy a každá karta identifikuje vydávající banku.

Kreditní karta MasterCard a debetní karta MasterCard

Veškeré karty MasterCard mají následující bezpečnostní vlastnosti:

1. Logo MasterCard

Symbol MasterCard dvou do sebe zamčených glóbulů a společně s hologramem MasterCard obklopeného ochraničující linkou na přední straně karty.

2. Čip

Většina karet je opatřena zabudovaným čipem, který pracuje společně s PINem držitelů karet nebo podpisem pro účely vytvoření zabezpečenější platby.

3. Datum expirace

Každá MasterCard musí mít datum expirace. Některé mohou rovněž uvádět nepovinné datum „platné od“.

4. Jméno držitele karty

Může se uvádět jako jméno, generický identifikátor, například cestující aerolinek nebo může být ponecháno nevyplněné.

5. Embosované nebo natištěné číslo účtu

Embosované nebo hladce natištěné číslo účtu může být až 19ciferné a první číslice je vždy číslo 5.

6. Natištěné identifikační číslo banky (BIN)

Čtyřciferné natištěné číslo BIN musí být uvedeno pod číslem účtu a musí odpovídat prvním čtyřem číslicím embosovaného nebo tištěného čísla účtu. Vždy musíte pečlivě zkontrolovat tyto číslice, abyste se přesvědčili, že jsou stejné.

7. Identifikace vydávající banky

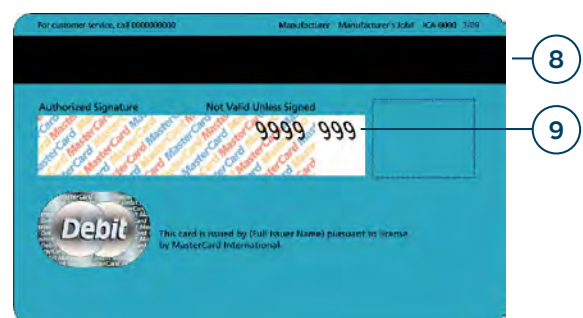
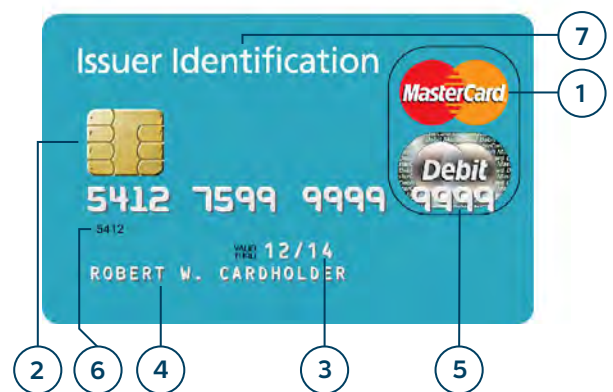
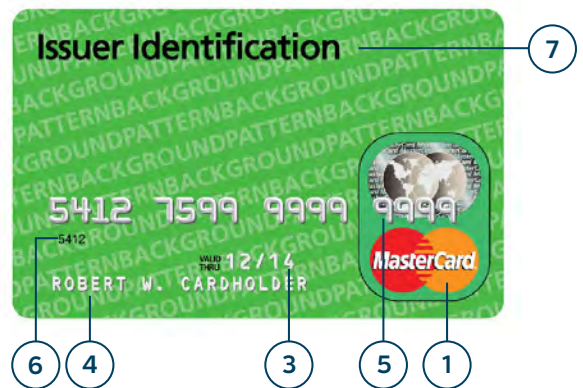
Tento prostor je k dispozici pro každou vydávající banku, aby si své karty označila logem.

8. Magnetický proužek

Magnetický proužek obsahuje informace o kartě a uvádí se na zadní straně všech karet.

9. CSC

Číslo karty nebo poslední 4 číslice čísla karty jsou natištěny na podpisovém proužku na zadní straně karty následované CSC (bezpečnostní kód karty), což je trojmístné číslo vytvořené, aby poskytovalo zvláštní zabezpečení při provádění karetních transakcí v nepřítomnosti.



ODDÍL 2: Zásaditosti, které musíte znát před tím, než přijmete platby kartou

Maestro™

Maestro je značka debetní karty, kterou vlastní MasterCard a je vydávána ve Spojeném království a v zámoří.

Maestro karty zpravidla obsahují následující údaje:

1. Logo Maestro

Modré a červené propojující se kruhy se slovem „Maestro“ bíle natištěným uprostřed.

2. Číslo držitele karty

Může být 12 až 19ciferné.

3. Jméno držitele karty

4. Datum expirace

5. Podpisové pole

Podpisové pole se objevuje na zadní straně karty.

6. Magnetický proužek

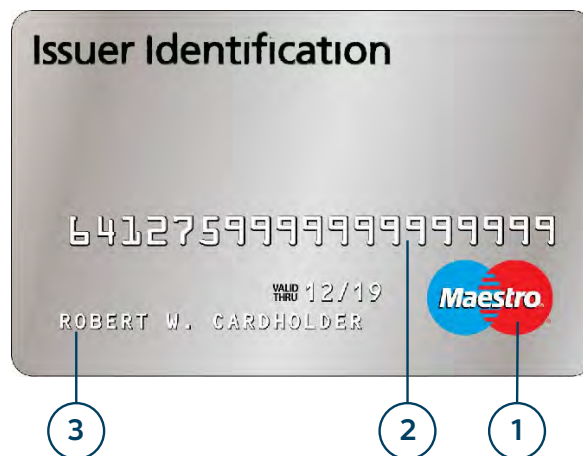
Magnetický proužek se objevuje na zadní straně karty. Může být potištěn slovem „Maestro“ v opakujícím se vzorku a může obsahovat poslední čtyři číslice z čísla karty, následované CSC.

Některé mohou rovněž obsahovat následující:

- Čip
- Hologram
- Tituly držitele karty (například pan, paní, slečna)
- Datum zahájení
- Číslo vydání karty

Toto je pořadové číslo vydané za účelem identifikace karet vydaných ke stejnému účtu. Bude pouze jednomístné nebo dvoumístné.

U karet vydaných Maestro musí být veškeré transakce autorizovány a váš terminál to bude rozlišovat. V případě, že se kartu nepodaří načíst nebo protáhnout čtecím zařízením, prosím nahlédněte do záložních postupů u terminálu uvedených v oddíle 4.1.



2.2 Obchodní karty

Obchodní karty přináší zvláštní výhody pro transakce mezi podnikateli. Vypadají jako jakékoli jiné karty Visa nebo MasterCard, ačkoli mnoho z nich má popis fungování karty na přední straně karty, například „Nákupní karta“.

Existují tři hlavní typy obchodních karet:

Obchodní karta

- Vhodná pro platby všeho, co drobný podnikatel potřebuje, například papírenské zboží, kancelářské zásoby, cestovní výdaje atd.
- Poskytuje drobným podnikatelům obchodní platební způsob a mechanismus kontroly výdajů a nástroj řízení hotovosti.
- K dispozici jako účtovací a kreditní karty.

Korporátní karta

- Vhodná pro středně velké až velké společnosti pro cestovní výdaje a výdaje na zábavu.
- Poskytuje managementu informace ke kontrole výdajů a řízení obchodních výdajů.
- Umožňuje společností zefektivnit administrativní výdaje, úsporu času a peněz snížením nutnosti manipulace s hotovostí a plateb na základě papírových dokladů.

Nákupní karta

Nákupní karty mohou být použity pro vypořádání transakcí obvyklým způsobem, přičemž mohou rovněž zautomatizovat papírový fakturační systém a dodržet požadavky na vykazování DPH.

- Používané správními úřady, orgány veřejného sektoru a velkými podniky.
- Umožňuje kontrolu a monitoring výdajů a poskytování údajů a informací za účelem pomoci zlepšení řízení nákladů.

- Umožňuje vykazování snížených sazeb DPH.
- Odstraňuje procesy založené na papírových dokumentech prostřednictvím elektronické fakturace a poskytuje podrobný rozpis výdajů.

2.3 Jak se bránit proti podvodu

Prevence a zjištění podvodných karetních transakcí za přítomnosti karty

Prosím ujistěte se, že si všichni vaši pracovníci, kteří přijímají platby kreditními/debetními kartami vaším jménem, přečetli a porozuměli následujícím směrnicím za účelem snížení možnosti podvodu.

Pamatujte, že Vám tato doporučení mohou pomoci v prevenci podvodných karetních transakcí, které mohou vést k zpětným účtováním vůči vám.

- Pokud vzhled karty, která je předkládána, nebo chování osoby kartu předkládající budí podezření, musíte okamžitě zavolat **Call Centrum SIA +420 222 232 980** a uvést „Toto je autorizace s kódem 10“. Odpovězte na veškeré dotazy operátora a postupujte podle jeho pokynů.
- Ptejte se sami sebe: vypadá zákazník nervózně/rozrušeně/uspěchaně?
- Provádí nákupy bez rozmyslu? Například se nezajímá o cenu věci.
- Zákazník provádí podstatně vyšší objednávku, než je váš obvyklý prodej, např. vaše průměrná karetní transakce je 1 000 CZK, ale tato karetní transakce je za 10 000 CZK.
- Zákazník nakupuje více než jeden kus stejné věci (např. položky, které mohou být snadno přeprodány, jako jsou šperky, video zařízení, stereo zařízení, počítačové hry).
- Zákazník trvá na převzetí zboží okamžitě, například nemá zájem o dodání zdarma, výměnu nebo je s ním složitá domluva.
- Zákazníkovi trvá nepřiměřeně dlouho podpis a dívá se na podpis na zadní straně karty.
- Zákazník vytahuje kartu z kapsy namísto z peněženky.
- Zákazník se opakovaně vrací a provádí dodatečné objednávky v kratší době, což vede k neobvyklému náhlému nárůstu počtu a průměrných hodnot prodejních karetních transakcí nad rámec intervalu 1 až 3 dnů.
- Zákazník vám říká, že měl/a problémy se svou kartou u platby, pokud je následně odmítnuto několik karetních transakcí, ale autorizace je dosažena u nižší částky. (Většina pravých držitelů karty ví, kolik prostředků mají k dispozici.)
- Karetní transakce jsou následně odmítnuty, ale autorizace je případně získána u nižší částky. (Většina pravých držitelů karty ví, kolik prostředků mají k dispozici.)
- Podvodník může předložit více než 1 kartu, často najde kartu, která bude úspěšně autorizována. Pokud to nastane, buďte obzvláště pozorní a rovněž si prohlédněte předložené karty vydané stejnou vydávající bankou, kde jsou čísla karet posloupná nebo velmi podobná. V případě pochybností uskutečnete hovor autorizace s „kódem 10“ na autorizační centrum.
- Pokud máte elektronický terminál a přejete si snížit vystavení podvodu, můžete požadovat snížení autorizačního limitu vašeho terminálu. To nejen sníží podvody, ale může to rovněž snížit zpětné účtování z důvodu neplatných karet. Pro účely tohoto snížení prosím kontaktujte **Call Centrum SIA** na +420 222 232 980.

Nikdy nepřijímejte autorizační kód od zákazníka. Autorizace musí být vždy dosažena prostřednictvím správných postupů.

Padělané karty

Většina případů padělatelských podvodů zahrnuje „skimming“ nebo „klonování“, k čemuž dochází, když jsou skutečné údaje z magnetického proužku na kartě elektronicky zkopírovány na jinou kartu bez vědomí oprávněného držitele karty. Tento typ podvodu může být zjištěn kontrolou, že číslo karty natištěné na voucheru je stejné jako to, které je embosované na přední straně karty. Pokud se tato čísla liší, **zavolejte okamžitě Call Centrum SIA na +420 222 232 980 uvedením „toto je autorizace s kódem 10“.**



ODDÍL 2: Záležitosti, které musíte znát před tím, než přijmete platby kartou

Zavedení čipových karet (karty, které obsahují malý mikro čip) znamená, že praví držitelé karet pravděpodobně méně pravděpodobně neuspějí na prodejním místě, proto se tím sníží potřeba manuálního zadávání podrobností o kartě na klávesnici.

Abyste pomohli zamezit obdržení zpětného účtování v důsledku padělatelského podvodu a rozporovaných karetních transakcí zadávaných na klávesnici, následujte pokyny uvedené v oddíle 3.1, Manuální zadávání u karetních transakcí za přítomnosti karty.

Předání varovných signálů

Zde jsou některé známky nebezpečí, na které si je třeba dát pozor při sjednávání dodávky zboží.

- Zboží by nemělo být vydáváno třetím osobám, jako jsou přátelé držitele karty, řidiči taxi, řidiči, přepravci nebo poslíčci. Nicméně dodání třetí osobě u zboží nižší hodnoty jako jsou květiny, je vhodné.
- Trvejte na tom, že zboží může být dodáno pouze na adresu trvalého pobytu držitele karty. Pokud souhlasíte, že zašlete zboží na odlišnou adresu, buďte obzvláště opatrní a vždy uchovávejte písemný záznam o dodací adrese u vaší kopie podrobností o karetní transakci.
- Zboží nelze dodat do zahraničí.
- Nezasílejte zboží do hotelů nebo na jiné dočasné ubytování. Zboží odesílejte pouze doporučenou poštou nebo renomovaným kurýrem a trvejte na podepsaném a datovaném dodacím listě.



Pokyny pro vašeho kurýra

Ujistěte se, že zboží je dodáno na uvedenou adresu a ne předáno někomu, kdo bude „pouze čekat venku“. Dejte vašemu kurýrovi pokyny, aby se vrátil se zbožím, pokud není schopen uskutečnit dodávku dohodnuté osobě/na adresu.

**Nedodávejte na adresu, která je viditelně neobydlená.
Získejte podepsaný doklad o dodání, přednostně podpis držitele karty.**

Pokud máte svou vlastní dodávkovou službu, zvažte školení vašeho řidiče, aby kontroloval kartu.

Vždy měl být zejména opatrný, pokud jde o:

- Požadavky na dodání následujícího dne.
- Oznámení změny dodací adresy v krátké době.
- Telefonní hovory v den dodání s dotazem, kdy přesně má být zboží dodáno.

Selhání přečtení čipu karty/protažení karty čtecím zařízením

Prosím nahlédněte do oddílu 4 o záložních postupech.

Vrácení ztracených nebo nalezených karet

Prosím uchovávejte kartu v bezpečí ve vašich prostorách do konce provozní doby dne, kdy byla karta nalezena. Pokud se držitel karty vrátí, aby si kartu vyzvedl, vyžádejte si podpis žadatele a srovnajte tento podpis s podpisem na kartě.

Pokud máte podezření, že žadatel není držitelem karty, zavolejte Call Centrum SIA a uveďte „toto je autorizace s kódem 10“. Kartu vydejte, pouze pokud jste spokojeni s tím, že je žadatel držitelem karty.

U nevyžádané karty by měl být odstrizen levý dolní roh na přední straně karty a obě části by měly být přiloženy k dopisu. Prosím vyplňte formulář a zašlete je na:

SIA Central Europe, a.s.
K rukám: Sales Support
Digital Park II, Einsteinova 25,
8511 Bratislava

Peněžní odměna se za těchto okolností neposkytuje.

System odměn

Pokud máte obavy o tyto nebo jakékoli jiné podrobnosti, ponechejte si kartu a zboží. Poté bezodkladně zavolejte Call Centrum SIA a uveďte „toto je autorizace s kódem 10“.

Další informace prosím naleznete v oddílu 4.1 Každodenní postupy.

Ostatní důležitá zvažování podvodů

Pamatujte – autorizační kód pouze indikuje dostupnost finančních prostředků držitele karty a to, že karta nebyla v době karetní transakce blokována. Nezaručuje, že osoba používající kartu je pravým držitelem karty.

Za žádných okolností nezpracovávají karetní transakce pro jakékoli jiné obchody než vaše vlastní. Někteří podvodníci nabízejí zajištění zpracování karetních transakcí, přičemž očekávají své vlastní zařízení pro kreditní karty. Pokud zpracováváte karetní transakce jménem jakéhokoli jiného podnikatele/osoby, budete odpovídat za jakákoli zpětná účtování, bude to porušením vaší obchodní smlouvy a budete provádět vaši vlastní službu First Data na vaše nebezpečí.

Vaše karetní transakce nesmí zahrnovat jakoukoli kartu vydanou:

- vaším jménem nebo na váš účet,
- pro společníka nebo ředitele nebo jiného funkcionáře ve vašem podnikání,
- nebo manžela nebo jakéhokoli člena bezprostřední rodiny nebo domácnosti jakékoli takové osoby uvedené výše.

Pokud tak budete činit, vzniká u vaší služby First Data riziko a vedle toho bude mít First Data právo zpracovat zadání tak, že zruší karetní transakci bez oznámení.

Cíle	Požadavky PCI DSS – vlastní hodnocení nebo vnější posouzení
Budujte a uchovávejte bezpečnou síť	1. Instalujte a uchovávejte nastavení firewallu, abyste chránili údaje držitele karty 2. Nepoužívejte prodejci dodaná výchozí nastavení pro systémová hesla a ostatní bezpečnostní parametry
Chraňte údaje držitele karty	3. Chraňte uchovávané údaje 4. Šifrujte přenos údajů o držiteli karty přes otevřené, veřejné sítě
Udržujte program řízení zranitelnosti	5. Používejte a pravidelně aktualizujte antivirový software nebo programy 6. Vytvořte a uchovávejte zabezpečené systémy a aplikace
Implementujte silná opatření kontroly přístupu	7. Omezte přístup k údajům o držiteli karty jen na to, co je pro obchod potřeba znát 8. Předajte unikátní identifikační číslo každé osobě s přístupem k počítači 9. Omezte fyzický přístup k údajům o držiteli karty
Pravidelně monitorujte a testujte síť	10. Sledujte a monitorujte veškerý přístup k síťovým prostředkům o údajích o držitelích karet 11. Pravidelně testuje bezpečnostní systémy a procesy
Udržujte předpisy o informační bezpečnosti	12. Udržujte předpisy, které upravují informační bezpečnost pro všechny pracovníky

2.4 Požadavky na karetní schéma

Bezpečnostní standard (PCI DSS) Co je PCI DSS?

Bezpečnostní standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) se soustavou norem vytvořených Radou pro bezpečnostní standard PCI DSS sblížující programy Visa o bezpečnosti informací o účtech (Visa's Account Information Security – AIS) a MasterCard o ochraně údajů (MasterCard's Site Data Protection – SDP).

Dodržování norem bude zajišťovat, že určité údaje o držitelích karet jsou uchovávány bezpečně vaším podnikem a jakoukoli třetí osobou, která je uchovává nebo zpracovává takové údaje o kartách vaším jménem.

ODDÍL 3: Přijímání karetních transakcí

Proč dodržovat bezpečnostní normu PCI?

Dodržování PCI DSS pomáhá předcházet bezpečnostním porušením a krádeži údajů o kartách. Problém s údaji může vést k finančním sankcím, bude mít negativní vliv na pověst vašeho podniku. Dodržování PCI DSS znamená, že vaše systémy jsou bezpečné a zákazníci vám mohou věřit, pokud se jedná o jejich citlivé údaje o kartách.

Bezpečné uchovávání údajů

Jakékoli údaje, které jsou potřeba pro zpracování karetních transakcí, musí být bezpečně uchovávány, bez ohledu na to, jak jsou zaznamenány, bez ohledu na to, zda elektronicky, v papírové podobě, audio/zvukovým záznamem nebo jinak. To zahrnuje zejména následující:

- Jakékoli údaje, které jsou použity k autentizaci karetní transakce, včetně čísla karty, data expirace, hesel, přístupových frází a jakýchkoli jiných unikátních údajů dodaných jako součást platby kartou.
- Jakékoli údaje, které mohou identifikovat jednotlivé držitele karet a jejich nákupy. To zahrnuje jméno, adresu, popis nákupu, částku a ostatní podrobnosti o platbě kartou.
Určité údaje nesmí být za žádných okolností uchovávány, zejména včetně:
 - Hodnota ověření karty (CVV) uvedená na magnetickém proužku
 - Obsah magnetického proužku, rovněž známého jako Track 2 Data
 - Hodnota ověření karty uvedená na čipu, označovaná jako iCVV
 - Bezpečnostní kód karty (CSC), také známý jako CVV2 natištěný na zadní straně karty vedle podpisového pole
 - Verifikační hodnota PIN (PVV), která je obsažená v magnetickém proužku

Požadavky PCI DSS

PCI DSS stanoví počet požadavků, které musíte dodržet, abyste zajistili, že je s údaji o držiteli karty nakládáno bezpečně.

Další informace jsou i dispozici na webové stránce Rady pro bezpečnostní standard PCI na www.pcisecuritystandards.org.

Prokazování souladu s PCI DSS

Musíte validovat váš stav dodržování PCI DSS písemným informováním zpracovatelské banky o vašem záměru uchovávat údaje o kartě. Předtím, než budete uchovávat jakékoli takové údaje, musíte získat písemný souhlas zpracovatelské banky.

Poté, co dokončíte proces registrace, bude vám položeno několik registračních dotazů. Prosím odpovězte na dotazy přesně, neboť tím se určí způsob validace, který musíte dodržet, buď sebehodnocením za použití dotazníku pro sebehodnocení (SAQ) nebo podáním zprávy obsahující detaily, které dokumentují úroveň shody (ROC). Program dodržování First Data vás bude směřovat skrz oba způsoby validace.

Dodržování PCI DSS je soustavný proces a za účelem zachování dodržování vám budou v průběhu roku zasílány udržovací připomínkové úkoly.

Jednou ročně musíte validovat dodržování.

Program dodržování First Data vám bude předem připomínat vaše datum obnovy dodržování.

Mandát Maestro

Nesmíte zadávat údaje o kartě Maestro ve vašem prodejním místě na klávesnici, pokud je držitel karty přítomen. Například pokud čip karty nebo magnetický proužek nefungují, nesmíte zadávat údaje o kartě na klávesnici, musíte najít náhradní způsob zaplacení zákazníkem.

3 Přijímání karetních transakcí

3.1 Transakce za přítomnosti karty

Používání vašeho terminálu prodejního místa (POS) se vždy řídí pokyny uvedenými ve vaší uživatelské příručce k terminálu dodávané s vaším terminálem.

Ačkoli jsou karty s čipem a PINem nejběžnější, musíte i nadále přijímat všechny typy karet MasterCard a Visa.

Někteří zákazníci nemusí mít kartu s čipem a PINem, např. zákazníci ze zámoří a někteří zákazníci s postiženími.

Neměli byste se pokoušet odhadovat, zda karty zákazníků budou karty s čipem a PINem nebo vyžadují PIN nebo podpis, jednoduše zpracujte kartu v terminálu a pokračujte podle pokynů na obrazovce.



Manuální zadávání u karetních transakcí za přítomnosti karty

Převážná většina vašich karetních transakcí se uskuteční pomocí přečtení čipu nebo protažením karty čtecím zařízením na vašem terminálu prodejního místa. Zjistíte, že karta s čipem a PINem zpravidla funguje bezporuchově, proto pokud zadáte na klávesnici nebo se vrátíte k magnetickému proužku na kartě s čipem a PINem, je možné, že vydávající banka transakci odmítne. Zejména transakce tváří v tvář nesmí být zadávány na klávesnici. Pokud je transakce odmítnuta, postupujte podle pokynů na terminálu, které vás mohou nasměrovat, abyste se obrátili na naše autorizační centrum. Měli byste postupovat podle jejich pokynů a kartu byste měli zákazníkovi vrátit pouze tehdy, pokud nebudete požádáni, abyste ji zadrželi.

Nečipové karty (s výjimkou karet Maestro a karet Visa Electron)

1. Po 3 neúspěšných pokusech o protažení karty čtecím zařízením váš terminál ukáže, že nebylo možné přečíst magnetický proužek na rubové straně karty.
2. V takovém případě karta nemůže být použita a klient musí zaplatit jiným způsobem – hotovostí nebo šekem.

Záloha terminálu

Po seznámení s čipy a PINy a Maestro, je třeba, abyste si byli vědomi záložních postupů, když nastane problém s terminálem nebo klávesnicí pro zadávání PINu a ne s kartou. Tato příručka vám uvádí opatření, která musíte přijmout.

ODDÍL 3: Přijímání karetních transakcí

Manuální záloha pro karetní transakce musí být dokončena ve všech případech, kdy váš platební karetní terminál nefunguje (s výjimkou karet Maestro a neembosovaných karet pouze pro elektronické použití, u kterých by měl být vyžadován alternativní platební způsob).

Měli byste okamžitě kontaktovat asistenční linku dodavatele vašeho terminálu, abyste nahlásili jakékoli chyby.

Bezkontaktní transakce

Co je to bezkontaktní transakce?

Je známá také jako Visa PayWave a MasterCard PayPass, jde o bezkontaktní transakční postup, který používá radiové vlny k výměně dat mezi čtecím zařízením a elektronickým štítkem umístěným na předmětu. To umožňuje držitelům karty, aby přiblížili i svoji kartu k bezkontaktnímu platebnímu terminálu bez nutnosti fyzického protažení nebo vložení karty do zařízení prodejního místa.

Přijímání bezkontaktních plateb kartou

Prodej – hodnota jakékoli jednotlivé transakce je omezena na 500 CZK.

Refundace – nejsou povoleny. Veškeré refundace musí být prováděny jako transakce s čipem a PINem.

Neprovedené transakce – pokud nejste schopni zpracovat bezkontaktní transakci, navrátit se ke standardní akceptaci transakce, tj. čipu a PINu.

Bezpečnost – příležitostně můžete být požádáni o zpracování bezkontaktní transakce, jako čip a PIN. Toto je bezpečnostní opatření za účelem zajištění, že karta je v držení skutečného držitele karty.

Typ karty	Návrat k ČIPU a podpisu	Návrat k magnetickému proužku	Návrat ke klávesovému zadání čísla	Komentáře
Maestro a Visa Electron a karty pouze pro elektronické použití k přečtení magnetického proužku	Nepoužitelné	Nepoužitelné	x	Použijte alternativní platební způsob
Neumožňuje PIN u veškerých ostatních typů čipových karet. Není možné přečíst čip	Nepoužitelné	✓	x	
Veškeré ostatní typy karet vybavených čipem a PINem. Chyba zařízení pro zadávání PINu. Není možné akceptovat	✓	x	x	
Pouze veškeré ostatní typy karet s magnetickým proužkem. Není možné přečíst magnetický	Nepoužitelné	Nepoužitelné	x	Použijte alternativní platební způsob

3.2 Autorizace a hovory s kódem 10

Autorizace

Autorizace je kontrola, kterou provede vydávající banka za účelem potvrzení, že transakci schválí. Autorizace od vydávající banky není zárukou zaplacení.

V okamžiku transakce musí být dosaženo autorizace. Pokud máte elektronické zařízení platebního místa, žádost o autorizaci by měla být generována automaticky. Neměli byste pokračovat v transakci, pokud je autorizace odmítnuta. Bude vaší povinností zajistit, že jsou veškeré transakce autorizovány.

Hovory s kódem 10 za přítomnosti karty

Pokud máte podezření, že je něco špatně, nebo kontroly karty, které jste provedli, ukazují nesrovnalosti, pak musíte zatelefonovat Call Centrum SIA na +420 222 232 980 PŘED protažením karty čtením zařízením terminálu a uvést „toto je autorizace s kódem 10“. Poté postupujte podle jejich pokynů.

„Autorizace s kódem 10“ se vztahuje na následující případy:

- Číslo karty embosované na přední straně karty se liší od čísla natištěného na podpisovém proužku na zadní straně karty
- Podpis držitele karty se liší od podpisu na kartě
- Titul na kartě neodpovídá zákazníkovi
- Podepsané jméno není stejné jako to embosované na přední straně karty
- Slovo „neplatný“ je viditelné na podpisovém proužku nebo je tu jakákoli známka toho, že proužek byl falšován
- Došlo k pokusu o zatření nebo změnu podpisu
- Karta je nepodepsaná
- Na předložené kartě není žádné „létající V“ ani „rozprostřené MC“
- Hologram je poškozený nebo chybí
- Karta byla jakýmkoli způsobem poškozena
- Máte důvod mít podezření o prodeji, kartě nebo zákazníkovi
- Částka karetní transakce je významně vyšší, než je ve vaší podnikatelské činnosti běžné
- Váš terminál požaduje, abyste zavolali na autorizační centrum
- Zadržte kartu a zboží a okamžitě zatelefonujte na autorizační centrum – neměli byste volat policii, dokud nedostanete od autorizačního centra pokyn, abyste tak učinili.
- Pokud uskutečňujete hovor pro autorizaci „s kódem 10“, měli byste mít připraveny následující údaje:
 - o Číslo držitele karty
 - o Číslo vydání karty (pokud existuje)
 - o Vaše číslo u First Data
 - o Přesná částka karetní transakce v eurech a centech
 - o Datum expirace karty

Sdělte operátorovi: „Toto je autorizace s kódem 10“

Toto upozorní autorizační centrum a budou vám kladeny relevantní dotazy; většina z nich bude vyžadovat odpovědi „ano“ nebo „ne“ (aby bylo zamezeno obtížím nebo rozpakům vzhledem k tomu, že zákazník stojí hned vedle).

Operátor vám může dát pokyn, abyste zavolali policii, nebo vám poradí, co by mělo být policii oznámeno. Zapojení policie není vždy potřebné – prosím nekontaktujte policii, dokud k tomu nedostanete pokyn.

Předběžná autorizace

Toto je možné pouze za určitých okolností. Visa a MasterCard umožňují předběžnou autorizaci pouze pro nájem automobilů, hotel. Více informací o předběžné autorizaci pro nájem automobilů a hotely můžete nalézt v oddílech 6 a 7.

Kvalifikované a nekvalifikované transakce

Jako součást vaší obchodní smlouvy na vás může být postoupen poplatek za kvalifikovanou a nekvalifikovanou službu obchodníkům, která podporuje pravidla Visa a MasterCard, jež vyžadují, aby byly transakce uskutečněny rychle a přesně, aby se snížilo riziko podvodu. Pokud ano, bude u vás určena kategorie na základě vašeho způsobu přijímání karet v době podpisu. To může být následně naší písemnou smlouvou aktualizováno. Tyto kategorie jsou vysvětleny níže.

Transakce jsou prováděny výhradně v prostředí tváří v tvář (vrstva 05).

Kvalifikované transakce jsou čipové transakce tváří v tvář, které jsou zadávány ke zpracování do dvou pracovních dnů od transakce.

ODDÍL4: Všeobecné postupy a bankovníctví

Sazba pro nekvalifikované transakce může být použita, když:

- Váš zákazník zaplatí debetní kartou Visa Business
- Transakce je provedena jako transakce bez přítomnosti karty (CNP).

Transakce uskutečněné v prostředí tváří v tvář Kvalifikované transakce jsou tváří v tvář s čipem a PINem, které zadávají ke zpracování do dvou pracovních dnů po transakci.

Platby a refundace

- Držiteli karty by měly být poskytnuty jasné informace o všech platebních možnostech a jasné instrukce o tom, jak platit;
- Držitel karty by měl být informován o svých právech storna a svých právech na refundaci a/nebo o náhradě v době nákupu /a o podmínkách výkonu práv storna;
- Stránka o informacích o refundaci by měla rovněž uvádět jasné kontaktní údaje;
- Účtenky by měly být poskytovány se zbožím při dodání;
- Držiteli karty by měly být poskytnuty údaje, jak a vůči komu může být reklamace uplatněna, včetně adresy.

Dodávka a záruky

- Dodací lhůty/časy by měly být jasně uvedeny a odsouhlaseny s držitelem karty. Pokud není možné dodávat v dohodnutý den/čas, měla by být dohodnuta jiná dodávka. Pokud to není možné, by měla být držiteli karty nabídnuta refundace;
- Měli byste zaznamenat jak údaje o fakturační adrese, tak údaje o dodací adrese, pokud se liší;
- V případě nedodání je povinností obchodníka prokázat, že držitel karty obdržel účtenku ke zboží;
- Záruční podmínky by měly být jasně uvedeny. Držitel karty si musí být vědom, že tím nejsou žádným způsobem dotčena jeho zákonná práva. Měly by být uvedeny název a adresa jakékoli pojišťovny, která zajišťuje záruku.

Kromě záloh nesmí být za zboží a služby odečtena z účtu držitele karty úplná platba, dokud nebylo zboží odesláno nebo služba poskytnuta. Pokud si přejete být schopni přijímat zálohy na zboží a služby, musíte se na tom s First Data dohodnout před tím, že jsou uplatněny jakékoli zálohy.

3.3 Postup refundace

1. Pokud si přejete poskytnout refundaci, refundační karetní transakce musí být dokončena za použití stejné karty jako té použité pro původní prodej.
2. Nikdy byste neměli provádět refundaci na kartu, pokud byl původní prodej uskutečněn za hotovost nebo šekem.
3. Nikdy byste neměli provádět refundaci na kartu, pokud nedošlo k žádné prodejní transakci.
4. Nedodržení postupů v tomto oddíle může vést k tomu, že budou vaše peněžní prostředky zadrženy jako nevyřízené pro další vyšetřování.
5. Kartu musíte vložit do čtecího zařízení pro čipové karty, zařízení pro zadávání PINu nebo ji protáhnout čtecím zařízením. Pokud Váš terminál není schopen kartu přečíst, musíte manuálně zadat číslo karty.
6. V případech, kdy byl v původní transakci zadáván PIN, může být nutné, aby držitel karty zadal svůj PIN za účelem zpracování refundace. To bude záležet na typu terminálu, který používáte; prosím nahlédněte do uživatelské příručky k vašemu terminálu, jinak byste měli podepsat účtenku o prodeji z terminálu a učinit poznámku o výměně a/nebo vrácení jakýchkoli položek.
7. Pokud byla získána autorizace pro původní karetní transakci nebo pokud váš terminál ukazuje, že je požadována manuální autorizace, musíte zavolat Call Centrum SIA. Karetní transakce Maestro budou prováděny hovorem s automatickou autorizací refundace na základě některých parametrů, které byly použity pro prodej tak, aby nebylo potřeba manuální zadávání.

4 Všeobecné postupy a bankovníctví

4.1 Každodenní postupy

Bankovní postupy

Prosím postupujte důsledně podle bankovních postupů podrobně popsanych v provozní Uživatelské příručce terminálu, aby ste zajistili, že obdržíte platby za veškeré transakce.

Zpracování refundací

- Pokud bylo zboží držitelem karty vráceno a vyměněno za zboží stejné ceny, není třeba provádět žádné úkony
- Pokud si přejete poskytnout refundaci, refundovaná transakce musí být dokončena za použití stejné karty jako té, které byla použita pro původní karetní transakci
- Nikdy nevracejte hotovost zákazníkovi, který původně platil za použití své karty
- Nikdy neprovádějte refundaci za použití karty, pokud byla původní karetní transakce provedena jiným platebním způsobem, například hotovostí nebo šekem
- Pokud má být karetní transakce zcela refundována, musíte pro takovou částku připravit refundační voucher nebo údaje o karetní refundaci
- Nikdy nepřijímejte od zákazníka peníze v souvislosti se zpracováním refundace na účet držitele karty.

4.2 Mimořádné postupy

Mohu přenášet poplatky na mého zákazníka?

Na Slovensku, v České republice a Maďarsku, pokud přijímáte karty, nesmíte účtovat přírážky k transakcím za použití kreditní karty. Pokud uvádíte ve vztahu k držiteli karty cenu, která není konečnou cenou pro zákazníka, pak předtím, než přijmete karetní transakci, musíte zákazníkovi zobrazit konečnou cenu.

Minimální platba

Nesmíte stanovit minimální limit transakce pro kreditní a debetní karetní transakce, pokud váš zákazník má platnou a řádně předloženou kartu.

Rozdělení prodeje a transakcí

Mohou nastat případy, kdy bude držitel karty požadovat rozdělení plateb mezi několik karet nebo mezi kartu a hotovost nebo šek.

Je důležité, abyste porozuměli tomu, kdy není rozdělení transakce možné.

1. Pokud si několik držitelů karet přeje rozdělit částku transakce do menších částek za účelem zaplacení části účtu, je to možné; například v restauraci, když jednotlivci platí svůj vlastní účet nebo část celkového účtu. Je vám dovoleno rozdělit celkový účet mezi jednotlivé držitele karty. Za účelem prevence budoucích sporů zajistěte, že každý držitel karty souhlasí s částkou, kterou bude platit, a zpracujte samostatné transakce pro každou kartu. Každá transakce musí být ověřena PINem nebo podpisem držitele karty, jak bude uvádět terminál. Prosím předejte každému držiteli karty kopii účtenky o transakci, příslušné k dohodnuté částce (která může nebo nemusí obsahovat spropitné) držitele karty.
2. Pokud jeden držitel karty požaduje, abyste částku transakce rozdělili mezi několik karet (snad i vydaných různými vydávajícími bankami), můžete postupovat následovně:

- Transakci provádějte, pouze pokud nejste podezřelí z transakce nebo nejste osobou předkládající kartu
- Zajistěte, že veškeré předložené karty byly vydány na stejné jméno držitele karty
- Postupujte podle běžných postupů přijetí karty, jak je podrobně uvedeno v oddíle 3.

Tento typ požadavku se může vyskytnout, když přijímáte vysokou hodnotu transakce, kdy držitel karty nemusí mít dostatek prostředků na jedné kartě. First Data vám doporučuje rozdělit transakce mezi více než jednu kartu pouze když:

- Jde o karetní transakci za přítomnosti karty.
 - Zajistíte, že každá předložená karta je buď vydaná jinou bankou, nebo jde o různé typy karet od stejné banky. Je nepravděpodobné, aby držitel karty měl více než jednu kartu vydanou stejnou bankou a šlo o stejný typ karty.
 - Zpracujete každou transakci buď načtením čipu, nebo magnetického proužku (jak uvádí terminál)
 - Každá transakce je prověřena buď čipem a PINem nebo podpisem (jak požaduje terminál)
 - Každá transakce je autorizovaná
 - Držitel karty souhlasil s účtovanou částkou pro každou kartu a je mu poskytnuta účtenka pro každou transakci, která zobrazuje účtovanou částku pro každou kartu.
3. Nesmíte rozdělovat částky transakcí pro stejného držitele karty do menších částek. Například pokud je autorizace odmítnuta při transakci, nerozdělujte ji do menších částek při pokusu dosáhnout autorizace. Pokud se pokusíte rozdělit prodej, jakákoli transakce může být účtována zpětně. First Data nebude schopen se takovým zpětným účtováním bránit.

ODDÍL 5: Zpětná účtování a žádosti o vrácení

Změna částek

- Nesmíte měnit částky transakce bez souhlasu držitele karty.
- Pokud máte na vašem terminálu darovací zařízení, musíte zajistit, že držitel karty souhlasil s přičtením jakéhokoli daru k účtu.

5 Zpětná účtování a žádosti o vrácení

Zpětné účtování je nezaplacená karetní transakce, která nám byla vydávající bankou vrácena. Následující oddíl popisuje postupy, které byste měli dodržet společně s doporučeními, jež pomohou snížit riziko zpětného účtování, které by měly být odečteny z vašeho obchodnického účtu. Pamatujte, že můžete za určitých okolností odpovídat za zpětné účtování i v případě, kdy získáte pro karetní transakci autorizaci.

Držitel karty nebo vydávající banka mají právo karetní transakci zpochybnit/rozporovat. Takové požadavky mohou být obdrženy až do 180 dnů poté, co byla karetní transakce odečtena z účtu držitele karty a za určitých okolností i po 180 dnech.

Jeden z hlavních důvodů, proč držitelé karet rozporují transakce je, že nerozpoznali popis na jejich výpisu ke kartě, protože nemusí odpovídat názvu vašeho podniku.

Postup pro odvrácení zpětného vyúčtování

Pokud je od vydávající banky obdrženo zpětné vyúčtování, standardně odečítáme z vašeho obchodnického účtu a informujeme vás o tom odpovídajícím způsobem s podrobnostmi o karetní transakci společně s informací/dokumentací, která je od vás požadována. Rovněž vás budeme informovat o nejpozdějším datu, ke kterému musíte odpovědět na požadované informace/dokumentaci. Pokud je poskytnutá informace:

- dostatečná, aby zaručila odvrácení zpětného účtování; a
- v příslušném časovém rámci;

pak budeme bránit (vrátíme) zpětné vyúčtování, pokud to bude možné, ale odvrácení je vázáno na akceptaci ze strany vydávající banky podle směrnic Visa/MasterCard. Odvrácení není zárukou, že zpětné účtování bylo vyřešeno ve váš prospěch. Pokud je zpětné účtování odvráceno, vydávající banka má právo předložit zpětné vyúčtování podruhé a z vašeho obchodnického účtu bude znovu odečteno, pokud jste zcela nedodrželi ustanovení vašich obchodnických podmínek a této provozní příručky.

Uděláme, co bude možné, abychom Vám pomohli bránit se zpětnému účtování. Z důvodu krátkých časových rámců a související dokumentace potřebné pro úspěšné (a trvalé) odvrácení zpětného účtování ve váš prospěch však důrazně doporučujeme následující:

- Zajistěte, aby karetní transakce probíhaly v souladu s podmínkami a provozní příručkou
- Pokud obdržíte zpětné účtování, prověřte jej a zašlete příslušnou dokumentaci v požadovaném časovém rámci
- Kdykoli je to možné, kontaktujte držitele karty přímo, abyste vyřešili požadavek/rozpor, ale stále dodržujte žádost o informace v případě, že toto záležitost zcela nevyřeší.

Běžné příčiny zpětného účtování

Nejčastějšími příčinami zpětných účtování jsou:

- Pokud nebyly poskytnuté zboží nebo služby popsány, jsou vadné nebo nebyly obdrženy
- Neodpověděli jste včas na žádost o kopii transakce (žádost o vrácení)
- Karta nebyla v době transakce platná (to by mohlo být před datem platnosti nebo po datu expirace)
- Částka prodeje překročila váš autorizační limit a z jakéhokoli důvodu nebylo požádáno o autorizaci
- Podpis na účtence transakce neodpovídá podpisu na kartě
- Transakce byla uskutečněna kartou, která měla být použita pouze v ATM (bankomat)
- Pokud byly uskutečněny dvě a více karetních transakcí pro jeden prodej nad autorizační limit (rozdělený prodej) a nebyla získána autorizace
- Transakce byla dokončena jménem třetí osoby, která nemohla transakci zpracovat sama. Jde o legalizaci (praní peněz) a je to porušením vaší obchodnické smlouvy

Žádosti o vrácení

V mnoha případech před tím, než je iniciováno zpětné účtování, vydávající banka požaduje kopii prodejní účtenky prodejního vouchery prostřednictvím „žádosti o vrácení“. Poté, že co je od vydávající banky obdržena žádost o vrácení, odpovíme odesláním kopie karetní transakce, pokud je k dispozici.

Pokud máte elektronické účtenky o prodeji nebo účtenky o prodeji z terminálu pro elektronické zpracování karetních transakcí, je vaší povinností odpovědět na veškeré žádosti o vrácení obdržené od SIA do 14 kalendářních dnů od naší původní žádosti. Jste povinni uchovávat a poskytovat kopie účtenek o prodeji a jakýchkoli účtenek o refundaci po dobu nejméně 18 měsíců od data původní karetní transakce.

Pokud SIA neobdrží jasně čitelnou kopii účtenky o prodeji do 14 kalendářních dnů od původního požadavku, může u vás být provedeno zpětné účtování. Potenciální odpovědnost zůstává na vaší straně, pokud nebude položka dodána včas, a můžete odpovídat za zpětné účtování jen z důvodu nesplnění časového rámce platebního schématu. Zpětná účtování za „neobdržení požadované položky“ nemohou být odvrácena, ledaže je požadovaná dokumentace poskytnuta do 14 dnů kalendářních dnů o původní žádosti.

Pomoc ke snížení rizika zpětných účtování

- Za účelem pomoci vašemu podniku proti podvodům Vám First Data doporučuje, abyste používali terminál pro čipy a PINy. Terminály pro čipy a PINy pomáhají zjistit, že karta je pravá a osoba používající kartu je její vlastník. Čip podvodníkovi znesnadňuje padělání nebo kopírování karty, zatímco PIN pachateli trestného činu znesnadňuje použití ztracené nebo ukradené karty. Vzhledem k tomu, že držitel karty autorizuje transakci zadáním čtyřmístného PINu, který zná jen on, riziko padělání se tu značně snižuje.
- Zajistěte, že veškeré karetní transakce jsou zpracovány správně podle typu karty.
- Přijímejte pouze karty, u kterých máte smlouvy o zpracování.
- Uchovávejte si kopie veškerých záznamů o transakcích. Můžete být požádán, abyste poskytli důkaz o transakci za účelem vyřešení sporu. Nedodržení tohoto závazku může vést ke zpětnému účtování. Musíte uchovávat veškeré účtenky po dobu nejméně 18 měsíců.
- Abyste zamezili sporům, které mohou vést ke zpětnému účtování, zobrazte na vašich účtenkách a prodejním místě upozornění o omezeném vrácení.
- Nezapomínejte řídit se vašimi instinkty. Pokud se vám něco ohledně karty, zákazníka nebo transakce samotné nejeví jako pravé, uskutečněte hovor s kódem 10 do Call Centru SIA. Prosím pamatujte, autorizace je kontrola, kterou provede vydávající banka pro účely potvrzení, že transakci schválí. Autorizace od vydávající banky není zárukou zaplacení.

S výjimkou případů, kdy se dluh považuje za nevymahatelný, například pokud jde o platbu ve vztahu k vymáhající organizaci nebo pokud se vymáhají finanční prostředky z nekrytého šeku, můžete přijmout kartu za účelem vymáhání nebo refinancování stávajícího dluhu.

6 Výpůjční rezervační služba

Pokud jste společnost provozující půjčovnu vozidel nebo třetí osoba, která provádí rezervace a přijímá karty za účelem záruky rezervací výpůjček, First Data vytvořil příručku s osvědčenými postupy, aby uvedl podrobnosti o správných postupech k řešení zpětných účtování.

Autorizace je kontrola, kterou provede vydávající banka za účelem potvrzení, že transakci schválí. Autorizace od vydávající banky není zárukou zaplacení.

Potvrzení rezervace

Pokud zákazník používá vaši službu rezervace výpůjčky vozidel, musíte držiteli karty předat potvrzovací kód a poučit držitele karty, aby si jej uchoval pro účely případného sporu. Musíte rovněž předat písemné potvrzení obsahující následující informace:

- Jméno držitele karty,
- Číslo účtu držitele karty (zkráceno, aby se zobrazovaly jen čtyři číslice)
- Datum expirace karty
- Potvrzovací kód
- Adresa, kde má být vozidlo vyzvednuto
- Provozní doby místa vyzvednutí a vrácení
- Pravidla a postup pro storno

Musíte zajistit, že držitel karty je v době provedení rezervace poučen, že potvrzovací účtenka je k dispozici při vrácení půjčeného vozidla. Tato potvrzovací účtenka potvrzuje vzájemně odsouhlasený stav vypůjčeného automobilu k okamžiku vrácení.

ODDÍL 6: Výpůjční rezervační služba

Vaše pravidla o stornu

Vezměte prosím na vědomí, že i přestože máte v rámci vašich podmínek (které musíte jasně oznámit vašemu zákazníkovi) pravidla o stornu, nesmíte účtovat žádné poplatky za storno na kartu použitou pro rezervaci vozidla. Pokud tak učiníte, First Data nebude schopno vás bránit proti jakýmkoli následným zpětným účtováním.

V rámci vaší lhůty pro storno nesmíte požadovat oznámení o stornu více než 72 hodin do plánovaného času a data vyzvednutí bez postihu. Pokud držitel karty provede rezervaci do 72 hodin od plánovaného data vyzvednutí, termín pro storno nesmí být dříve než 18 hodin na adrese plánovaného data vyzvednutí.

Pokud byla rezervace řádně stornována v souladu s oznámenými pravidly o stornu, bude po vás požadováno, abyste držiteli karty poskytl kód k stornu a poučil jej, aby si jej uchoval pro účely svých záznamů. Musíte pak držiteli karty zaslat písemné potvrzení o stornu do 5 obchodních pracovních dnů.

Nedostavení se

Pokud se držitel karty nedostaví, aniž by zrušil svůj nájem vozidla, vaše podmínky vás mohou opravňovat k účtování poplatků zákazníkovi. Nesmíte však žádný storno poplatek účtovat na kartu použitou pro rezervaci vozidla. Pokud tak učiníte, First Data nebude schopno vás bránit proti jakýmkoli následným zpětným účtováním.

Vyzvednutí vozidla

Když se zákazník dostaví, aby vyzvedl své pronajaté vozidlo, požádejte jej o prohlédnutí jeho karty a požádejte jej o přečtení vašich podmínek a podepište smlouvu o nájmu. Proveďte vizuální kontrolu, abyste se přesvědčili, že je karta pravá (ohledně dalších podrobností viz oddíl 2).

V případě jakýchkoli dodatečných nebo opožděných poplatků držitele karty nežádejte o podpis účtenky o prodeji k transakci. Držitel karty musí souhlasit, že mu budou účtovány dodatečné nebo opožděné poplatky, pokud nastanou.

Pokud je to možné, proveďte platbu zpracováním transakce za přítomnosti karty (prosím viz oddíl 3, Přijímání karetých transakcí). Pokud již byla platba obdržena, zajistěte, že je otisk karty pořízen ke smlouvě o nájmu vozidla jako důkaz, že držitel karty souhlasil s platbou kartou.

Odhadovaná autorizace

Odhadovaná autorizace vám umožňuje odhadovat peněžní transakční hodnotu, získat autorizaci a rezervovat platbu, zatímco je vozidlo pronajato. Odhad by měl vycházet z následujícího:

- zamýšlená doba pronájmu držitele karty
- nájemní sazba a příslušná daň
- milníkové sazby

Odhadovaná autorizace nemůže zahrnovat potenciální škodu na vozidle. Nemůžete odhadovat autorizaci u karet Maestro.

Vzhledem k tomu, že odhadovaná autorizace je platná pouze po dobu pronájmu vozidla, po dobu jakéhokoli prodloužení pronájmu, doporučujeme vám, abyste uzavřeli zákaznický účet po 14 dnech a vyúčtování provedli jednou za čtrnáct dnů.

Na konci smlouvy o pronájmu vozidla, pokud je účet do 15 % částky odhadované autorizace, můžete použít poskytnutý kód. Budete však potřebovat získat konečný autorizační kód, pokud:

- Konečná částka transakce je nad váš autorizační limit a nezískali jste předchozí autorizaci
- Došlo k rozdílu více než 15 % mezi konečnou částkou účtu a předběžně autorizovanou částkou
- Držitel karty platí s Visa Electron a konečný účet je vyšší než částka celkové odhadované autorizace, kterou jste předtím získali za období nájmu vozidla.

Předběžná autorizace

Předběžná autorizace jsou takové kareté transakce, pro které můžete žádat o autorizaci před odečtením z účtu držitele karty. Je možné, abyste odhadli konečnou částku transakce, získali autorizaci a rezervovali si finanční prostředky předtím, než bude pronajaté vozidlo vráceno. Toto však karty Maestro nepodporují. U karet Maestro doporučujeme úplnou platbu za očekávanou hodnotu v okamžiku, kde je vozidlo vyzvednuto. Pokud se držitel karty rozhodne zkrátit délku pronájmu, můžete poskytnout refundaci.

Autorizace bude platná po dobu délky pronájmu. Pokud se držitel karty rozhodne prodloužit období pronájmu, First Data doporučuje, abyste vašim zákazníkům neumožnili pronajmout si vozidlo na dobu více než 2 týdny, aniž by uhradili svůj účet. Měli byste požádat zákazníky, kteří si přejí prodloužit svůj nájem na více než 2 týdny, aby zaplatili aktuální celkovou splatnou částku, přednostně držitelem karty osobně, a účet každé 2 týdny.

Pokud je na konci nájemní smlouvy konečný účet o 15 % vyšší než předběžně autorizovaná částka, musíte získat další předběžný autorizační kód na zbývající období pronájmu.

Opožděné platby

Abyste mohli zpracovat opožděnou platbu, například za škodu na vozidle, pohonné hmoty, pojistné, parkovací lístky, překročení ujetých kilometrů atd., držitel karty musí poskytnout svůj souhlas s podpisem nájemní smlouvy a souhlasit s vašimi podmínkami.

Jakékoli opožděné poplatky musí být zpracovány do 90 dnů od data původní transakce a musíte získat další autorizaci. Tyto poplatky musí být zadány jako samostatná transakce s jasně viditelným „podpisem souboru“. Držitel karty musí být písemně informován o jakýchkoli opožděných poplatcích.

Pro účely doložení opožděných poplatků musíte zákazníkovi dodat jakoukoli dodatečnou dokumentaci. Například pokud jde o porušení dopravních předpisů:

- Kopie nájemní smlouvy
- Dokument o porušení
- Registrační značka pronajatého vozidla
- Porušený právní předpis a kopie záznamu o nehodě, pokud je k dispozici
- Oznámení o účtované částce
- Při vrácení vozidla musíte držiteli karty poskytnout písemné potvrzení veškerých následujících údajů:
- Stav viditelných škod pronajatého vozidla při vrácení. Pokud nedošlo k žádným viditelným škodám, musí to být jasně uvedeno v písemném potvrzení a nesmíte zpracovávat opožděné nebo upravené karetní transakce ohledně jakýchkoli viditelných škod na vráceném vozidle.
- Stav pohonných hmot u pronajatého vozidla při vrácení. Pokud nedochází k žádným zvláštním poplatkům za pohonné hmoty, musí to být jasně uvedeno v písemném potvrzení a nesmíte zpracovávat opožděné nebo upravené karetní transakce za dodatečné pohonné hmoty.
- Datum a čas vrácení. Pokud nedochází k žádným zvláštním nájemním poplatkům v důsledku prodloužení doby, musí to být jasně uvedeno v písemném potvrzení a nesmíte zpracovávat opožděné nebo upravené karetní transakce za dodatečnou dobu nájmu.

Nehoda nebo bouračka

V případě nehody nebo bouračky můžete účtovat držitelům karty Visa škody na vozidle. Musíte poskytnout písemné potvrzení obsahující podrobnosti o škodě, nákladech škody a měně, ve které budou náklady škody účtovány držiteli karty do 10 pracovních dnů od data vrácení pronajatého vozidla.

U opožděných nebo upravených poplatků za škody v případech, kdy jste držitele karty informovali písemně,

držitel karty může bez dalších nákladů pro společnost pronajímající automobily, poskytnout písemné potvrzení alternativního odhadu nákladů škody. Toto musí být provedeno do 10 pracovních dnů od data, kdy od vás obdržel původní písemné potvrzení s podrobnostmi o nákladech škody.

Vy a držitel karty se můžete dohodnout o nákladech škody před zpracováním transakce. Pokud není mezi vámi a držitelem karty dosaženo dohody o nákladech škody a pokud zpracováváte opožděné poplatky, držiteli karty zůstává zachováno právo transakci rozporovat.

Abyste mohli u MasterCard uplatnit dodatečné poplatky, musíte od držitele karty získat samostatné podepsané pověření zpracováním transakce za přítomnosti karty. Pokud je poplatek rozporován později, bude to třeba jako důkaz, že držitel karty dodatečnou platbu autorizoval.

Přijímání rozděleného prodeje

Mohou nastat případy, kdy zákazník požaduje, aby byla platba rozdělena mezi karty, hotovost nebo šeky za účelem sdílení nákladů. Toto sice je přijatelné, ale v jejich důsledku dochází k vyššímu počtu zpětných účtování. Musíte vždy získat autorizaci a vždy informujte autorizačního operátora na začátku hovoru, že transakce je součástí rozdělené platby. Vždy musíte zpracovat pouze jednu transakci na kartu.

Prosím vezměte na vědomí, že autorizace od vydávající banky není zárukou zaplacení.

ODDÍL 7: Hotely, pronájem a ubytování

Pravidla refundace

Pokud neuplatňujete žádná pravidla refundace, musí to být jasně sděleno držiteli karty, když projednává rezervaci.

Pokud souhlasíte s refundacemi, musíte přičítat na stejnou kartu, která byla použita pro provedení rezervace. Pokud byl poplatek na kartě proveden chybně, musí být o odvrácení požádáno do 30 kalendářních dnů. Neprovádějte refundace v hotovosti nebo jinými platebními způsoby, neboť to mohlo vést ke zpětným účtováním.

Prodloužený nájem

First Data doporučuje, abyste vašim zákazníkům neumožnili pronajmout si vozidlo na dobu více než 2 týdny, aniž by uhradili svůj účet. Měli byste požádat zákazníky, kteří si přejí prodloužit svůj nájem na více než 2 týdny, aby zaplatili aktuální celkovou splatnou částku, přednostně držitelem karty osobně.

Pokud je aktuální účet o 15 % vyšší než předběžně autorizovaná částka, musíte získat další předběžný autorizační kód na zbývajícím období pronájmu.

Rozporované transakce

Pokud je transakce rozporována později, je zásadní, abyste prokázali, že karta byla předložena a autorizována. Běžné důvody pro rozporované transakce zahrnují:

- Provedení rezervací vozidla za použití karty získané podvodníkem, který si nikdy nepřišel vozidlo vyzvednout. V tomto případě je pravděpodobné, že podvodník pouze použil váš rezervační systém, aby si zkontroloval, že karta, kterou používá, je platná a jsou na ní k dispozici finanční prostředky. Proto je pravděpodobné, že se o tom držitel karty dozví pouze tehdy, až obdrží vyúčtování včetně vašeho poplatku za nedostavení se.
- Neodpovídání na žádosti o informace od vydávající banky. Vydávající banka je oprávněna podle pravidel karetního schéma požadovat podrobnosti o jakékoli transakci. To může zahrnovat kopie konečné transakce ukazující, že karta byla přítomna a autorizována držitelem karty. Prosím zajistěte, že vydávající bance na žádosti odpovíte do 14 dnů. Nedodržení tohoto závazku může vést ke zpětnému účtování.

7 Hotely, pronájem a ubytování

First Data vytvořil tuto příručku s osvědčenými postupy, aby podrobně popsal správné postupy, které se mají dodržovat při přijímání karet v hotelnictví. Nedodržení postupů dle této příručky může vést ke zbytečným námitkám a stížnostem a možným zpětným účtováním.

Autorizace je kontrola, kterou provede vydávající banka za účelem potvrzení, že transakci schválí. Autorizace od vydávající banky není zárukou zaplacení.

Zálohy

Prosím vezměte na vědomí, že pokud přijmete zálohu na rezervaci pokoje podle pravidel Visa a MasterCard, je to jediná částka, kterou můžete zákazníkovi odečíst z účtu. Můžete také pozbyt své právo účtovat platbu za jednu noc za nedostavení se.

Pokud neuplatňujete „žádná pravidla refundace“, musíte to držiteli karty jasně sdělit v okamžiku rezervace. Jakékoli refundace musí být provedeny na kartu použitou pro původní rezervaci. Refundaci nesmíte provádět v hotovosti, šekem nebo jinými prostředky.

Poté, co jste se vy a držitel karty dohodli na kauci, prosím informujte držitele karty o následujícím:

- Sazba za pokoj (včetně daně)
- Částka kauce, která bude na kartu účtována (která nesmí překročit cenu za 14 denní ubytování).
- Vysvětlíte, že kauce bude odečtena z konečného účtu
- Vysvětlíte, že ubytování bude zajištěno po dobu zaplatitelnou z kauce
- Uvedte vaši adresu a telefonní číslo
- Potvrzující kód rezervace (doporučte držiteli karty, aby si jej uložil pro pozdější použití)

Karty Maestro jsou přijatelné, pouze pokud je držitel karty přítomen. Všechny zálohy dle karet Maestro musí být zpracovány elektronicky za použití magnetického proužku nebo zabudovaného čipu.

Pravidla o stornu

Vezměte prosím na vědomí, že sice můžete mít pravidla o stornu v rámci vašich podmínek, musíte však zajistit, že jim držitel karty jasně porozuměl, když rezervaci pokoje prováděl. Musíte požádat, aby pravidla akceptoval a potvrdil to. Jakékoli lhůty pro storno nesmí být kratší než 72 hodin předtím, než je host očekáván.

Pokud držitel karty provede storno v souladu pravidly o stornu, měli byste:

- poskytnout držiteli karty storno kód, poučít jej, aby si záznam uchoval pro pozdější potřebu;
- napsat na rezervační formulář zrušeno a zaznamenat storno kód;
- poskytnout písemné oznámení o stornu, včetně následujících informací:
 - číslo karty (to musí být zkráceno tak, aby byly zobrazeny jen poslední čtyři číslice)
 - datum expirace karty
 - jméno držitele karty tak, jak je uvedeno na kartě
 - storno kód

Příjezd hosta/zapsání

Když vaši hosté dorazí, požadujte, aby vám předložili k prohlédnutí kartu, kterou byla rezervace provedena, a požádejte je o vyplnění registračního formuláře. Pokud si přejete k pokojí hosta účtovat dodatečné služby/položky, jako jsou noviny a poplatky za bar, váš registrační formulář to musí jasně uvádět.

Nedostavení se

Pokud držitel karty svoji rezervaci pokoje nestornuje v souladu s vašimi pravidly o stornu, jste oprávněni účtovat ubytování za jednu noc plus příslušnou daň. Pro tento účel můžete použít kartu poskytnutou při rezervaci.

Poté, co jste transakci zpracovali, zašlete kopii účtenky s připsaným „nedostavil se“ na místě pro podpis, společně s vašimi podmínkami držiteli karty na jeho fakturační adresu.

Pokud i přesto bude držitel karty později tvrdit, že neprovedl rezervaci pokoje, pak může stále nastat zpětné účtování.

Prosím vezměte na vědomí, že můžete zákazníkovi nabídnout rezervaci ubytování za použití karty Maestro, nicméně si prosím buďte vědomi, že nemůžete z karty odečíst pobyt za jednu noc, pokud nedorazí.vyžadován alternativní platební způsob).

Předběžná autorizace

Předběžná autorizace vám umožňuje odhadnout konečný účet a rezervovat finanční prostředky na kartě pro takovou částku, zatímco je váš host u vás ubytován. Toto však karty Maestro nepodporují. Doporučujeme vám, abyste při zapsání obdrželi úplnou platbu za očekávaný počet nocí pobytu. Pokud se držitel karty rozhodne opustit ubytování předčasně, můžete poskytnout refundaci.

Proces žádosti o autorizaci odhadů vám umožňuje odhadnout konečnou částku transakce a získat ochranu autorizace předtím, než se hosté odhlásí.

Celkové poplatky držitele karty mohou být odhadnuty na základě následujícího:

- Očekávaná délka pobytu
- Sazba za pokoj (včetně daně)
- Odhadované různé poplatky

V době předběžné autorizace bude po držiteli karty požadováno, aby zadal své číslo PINu, aby potvrdil, že je skutečným držitelem karty. Prosím informujte držitele karty, kolik jste předběžně autorizovali, neboť to bude snižovat částku finančních prostředků, které má k dispozici na svém účtě. Měli byste držitele karty znovu ujistit, že tento PIN je použit pouze pro ověření, že je přítomen skutečný držitel karty a že z jeho karty nebude v tomto okamžiku nic odečítáno.

Autorizace odhadu vás pomáhá chránit před podvodným použitím karty a potvrzuje, zda je účet držitele karty platný a jsou na něm k dispozici dostatečné prostředky. Autorizace je kontrola, kterou provede vydávající banka za účelem potvrzení, že transakci schválí. Autorizace od vydávající banky není zárukou zaplacení.

Odjezdy/odhlášení

Pokud si držitel karty přeje se odhlásit, spočítejte konečnou účtovanou částku a porovnejte ji s celkovou částkou autorizovaných odhadů.

Pokud je konečný účet v toleranci 15 % předběžně autorizované sumy, není potřeba další autorizace, můžete transakci zpracovat za použití kódu poskytnutého při předběžné autorizaci.

ODDÍL 7: Hotely, pronájem a ubytování

Pokud však konečný účet přesahuje předběžně autorizovanou částku o více než 15 %, musíte k rozdílu získat další autorizační kód.

Expresní/přednostní odhlášení

Pokud se rozhodnete nabídnout vašemu hostovi službu expresního/přednostního odhlášení (karta není již nadále přítomna), prosím buďte si vědomi, že nemůžeme být schopni vás bránit proti zpětnému účtování, pokud držitel karty později odmítne jakékoli transakce.

Pokud držitel karty požaduje přednostní odhlášení, při odhlášení musí:

- Zaznamenat číslo karty, datum expirace a jméno držitele karty na dokladu o prodeji
- Informovat držitele karty o vašich pravidlech týkajících se jakýchkoli poplatků zjištěných po odhlášení
- Poskytnout držiteli karty k vyplnění dohodu o přednostním odhlášení. Pokud držitel karty dohodu vrátí, přesvědčte se, že:
 - Je podepsaná
 - Obsahuje korespondenční adresu
 - Číslo karty v dohodě o odhlášení odpovídá číslu karty na autorizaci odhadu.

Při odhlášení musíte vyplnit doklad o prodeji zadáním celkových poplatků, ke kterým došlo během pobytu držitele karty, včetně restaurace, telefonu a různých poplatků. Porovnejte částku konečného účtu s celkovou částkou autorizovaných odhadů.

Pokud konečný účet nepřesahuje předběžně autorizovanou částku o více než 15 %, není potřeba další autorizace, můžete transakci zpracovat za použití kódu poskytnutého při předběžné autorizaci.

Pokud však konečný účet přesahuje předběžně autorizovanou částku o více než 15 %, musíte k rozdílu získat další autorizační kód.

Prodloužené pobyty

First Data důrazně doporučuje, abyste neumožnili pobyty po dobu více než dvou týdnů, aniž byste vaše hosty požádali o úhradu jejich účtu.

Ty, kteří požadují delší pobyty, byste měli požádat o zaplacení aktuální celkové splatné částky. Můžete požádat o jejich kartu nebo můžete

použít údaje o kartě poskytnuté při zapsání. Buďte však prosím vědomi, že je tu riziko, že tato částka může být rozporována později, pokud nebyl získán podpis nebo PIN.

Pokud konečný účet přesahuje předběžně autorizovanou částku o více než 15 %, musíte získat další autorizační kód pro zbytek pobytu.

Prosím pamatujte, že předběžné autorizace nejsou u Maestro karet podporovány. Doporučujeme vám, abyste obdrželi úplnou platbu za očekávaný počet nocí pobytu. Pokud se držitel karty rozhodne opustit ubytování předčasně, jednoduše mu poskytněte refundaci (způsob).

Rozporované transakce

Pokud je transakce později rozporovaná, je pro vás důležité prokázat, že karta byla přítomna a autorizována (kde se to vyžaduje).

Nejběžnější důvody pro rozporované transakce jsou:

1. Rezervace provedené za použití karty získané podvodníkem, který do hotelu nikdy nedorazil.
V tomto případě je pravděpodobné, že podvodník pouze použil váš rezervační systém, aby si zkontroloval, že karta, kterou používá, je platná a jsou na ní k dispozici finanční prostředky. Je proto pravděpodobné, že držitel karty se o tom dozví pouze tehdy, až obdrží vyúčtování včetně vašeho poplatku za „nedostavení se“.
2. Neodpovídání na žádosti o informace.
Podle pravidel karetního schéma je vydávající banka oprávněna požadovat podrobnosti o jakékoli transakci. To může zahrnovat kopie konečné transakce ukazující, že karta byla přítomna a autorizována držitelem karty. Prosím zajistěte, že vydávající bance na žádosti odpovíte do 14 dnů. Nedodržení tohoto závazku může vést ke zpětnému účtování.

Žádosti o informace a oznámení zpětných účtování

Pokud SIA informuje, že držitel karty poplatek rozporuje, vždy zajistěte, že dodáte správné informace, abyste nám mohli bránit se ve sporu.

Pokud jde o spor ohledně expresního/prioritního odhlášení, kde nebyl získán žádný podpis, prosím zašlete:

- kopii účtenky o transakci získanou při odhlášení, prokazující, že karta byla přítomna a byla provedena předběžná autorizace
- kopii vaší registrace zobrazující podpis držitele karty a akceptaci poplatku za dohodnutou délku pobytu, atd.

Pokud jde o spor ohledně poplatků uložených od okamžiku, kdy se držitel karty odhlásil, například poplatky za minibar nebo snídani v jeho poslední den, prosím zašlete kopii účtenky transakce s „podpisem souboru“ napsaným v poli pro podpis držitele karty. Prosím rovněž zašlete kopii vaší registrace zobrazující podpis držitele karty a jeho akceptaci dodatečných poplatků, které mohou být provedeny na jeho účet.

8 Uchovávání bezpečnosti zařízení vašeho prodejního místa

Zavedení čipů a PINu významně snížilo podvody, avšak zařízení prodejních míst (POS) zůstala i nadále cílem pachatelů trestných činů, kteří se chtějí dopustit podvodu. Musíte být opatrní, abyste zajistili, že nikdo jiný než oprávněný technik nemá příležitost narušit zařízení vašeho prodejního místa.

- Pachatelé trestných činů používají kradené údaje o kartách a PINu, aby vytvořili padělané karty s magnetickým proučkem pro protažení čtecími zařízeními v zahraničí, kde se čip a PIN nepoužívá, nebo pro použití v bankomatech.
- Pachatel trestného činu se může vydávat za technika, aby získal přístup k vašemu zařízení prodejního místa, může se pokusit vyměnit určité součásti vašeho zařízení za pasující falešné části pro zaznamenávání údajů nebo vložit mikroskopickou kameru, aby zaznamenala podrobnosti o kartě a PINu. Mohou se dokonce pokusit nahradit celé zařízení zařazením, které je již vybaveno zařízením pro zaznamenávání údajů.

Prosím vezměte na vědomí, že pověřený technik nikdy nenavštíví vaše prostory, aniž by vás předtím kontaktoval. Nikdy neuvádějte své číslo prodejce nebo údaje o vašem terminálu jakékoli osobě.

- Neumožněte nikoli jinému, než pověřenému technikovi nebo přímému zaměstnanci SIA, aby odnášel váš terminál z vašich prostor.
- Pachatel trestného činu se může pokusit donutit nebo podplatit člena personálu, aby mu umožnil přístup k zařízení prodejního místa za účelem nainstalování zařízení pro zaznamenávání údajů.

Personál by měl být pravidelně školen o bezpečnosti prodejních míst a musíte zaznamenávat jakékoli nehody, které pociťují jako ohrožení zařízení.

Měli byste provádět jednoduché každodenní kontroly, abyste zajistili, že vaše zařízení prodejního místa nebylo narušeno:

- Je na zařízení prodejního místa nějaká fyzická škoda?
- Jsou na zařízení jakékoli samolepky, které tam nebyly v době instalace?
- Vypadá vaše zařízení platebního místa jakýmkoli způsobem změněno; jsou na něm jakékoli dodatečné součásti, které tam dříve nebyly?

Pokud zjistíte na vašem zařízení platebního místa cokoli podezřelého, nepoužívejte je a okamžitě to nahláste Call Centrum SIA na +420 222 232 980.

Umístění vašeho zařízení prodejního místa

Při umístování vašeho zařízení prodejního místa musíte zvážit soukromí držitele karty.

- Prodejní místo by mělo být umístěno tak, aby nebylo vidět, když držitel karty zadává svůj PIN.
- Prodejní místo musí být umístěno přímo v záběru kamer kamerového systému.
- Pokud je k vašemu platebnímu místu poskytován PIN kryjící štítek, měl by být používán

9 Změny vašeho podnikání

Pro SIA je zásadně důležité, abyste jej průběžně informovali o změnách vašeho podnikání. V případech, kdy po vás v tomto oddílu budeme požadovat, abyste nám oznámili změny písemně, měli byste nám napsat na zákaznickou službu SIA na adrese uvedené v oddílu 12 nebo jak vám jinak oznámíme. Je zvláště důležité, abyste nás informovali o následujících změnách:

Změna banky a/nebo pobočky

Pokud se změní číslo vašeho bankovního účtu, musíte okamžitě kontaktovat Call Centrum SIA na +420 222 232 980. Pokud nás neinformujete, dojde k prodlení, než finanční prostředky dorazí na váš účet. Změny bankovního účtu musí být písemně potvrzeny.

Změna adresy

Musíte SIA okamžitě informovat a písemně to potvrdit, pokud změníte vaši obchodní nebo provozní adresu.

Uzavření nebo změna vlastnictví

Vaše služba First Data není převoditelná na kohokoli jiného za žádných okolností bez předchozího písemného souhlasu First Data nebo SIA. Pokud prodáváte nebo ukončujete vaši podnikatelskou činnost nebo dochází k jakékoli podstatné změně povahy, velikosti nebo rozsahu vaší podnikatelské činnosti, musíte to SIA písemně potvrdit. Pokud si kupující vašeho podniku přeje používat First Data, musí být otevřen nový účet, který zohlední nové vlastnictví, vyhrážujeme si právo provést naše běžná předsmulvná šetření. Pokud nás nebudete informovat, že nebudete nadále vlastnit podnik, budete i nadále odpovědní za jakékoli závazky, které následný vlastník (vlastníci) vytvoří.

Musíte nás rovněž okamžitě informovat o následujícím:

- Jakékoli změny ředitelů, partnerů nebo jiných funkcionářů vašeho podniku.
- Jakákoli změna hlasovacích práv u vás nebo vaší mateřské společnosti
- Jakýkoli prodej nebo jiná dispozice s celým nebo jakoukoli podstatnou částí vašeho majetku

Změna obchodního jména nebo provozního názvu

Pokud měníte obchodní jméno nebo provozní název, pak musíte SIA písemně informovat.

Změna právního subjektu

Pokud měníte právní poměry vašeho podnikání, například z fyzické osoby – podnikatele na společnost s ručením omezením, začlenění nového společníka do vašeho podnikání, nebo když jej společník opouští, musíte o tom SIA písemně informovat.

Změna prodávaných výrobků nebo služeb nebo jiných údajů

Pokud žádáte o obchodnické služby od First Data, poskytnete nám různé podrobnosti o produktu, který váš podnik prodává, a my váš účet zařadíme v souladu s tím. Tyto podrobnosti, včetně vaší předvídané průměrné hodnoty prodeje, jsou důležité z hlediska posuzování nadcházejících rizik, která SIA pravidelně běžně přebírá.

Proto je důležité, abyste nás písemně informovali, pokud se povaha vašeho podnikání změní, například jako změna výrobku nebo služby, nebo pokud expandujete do dalších podnikatelských oblastí, odlišných od vašeho stávajícího podnikání. Musíte nás rovněž písemně informovat, pokud se jakékoli jiné podrobnosti, které jste nám poskytli, změní, bez ohledu na to, zda ve vaší žádosti či jinak. Pokud nás nebudete informovat, můžete zjistit, že jsou výnosy z vašich prodejních transakcí pozdrženy po dobu probíhajícího vyšetřování a opětovného posouzení rizik.

Změna vašich obchodních podmínek

Musíte SIA okamžitě informovat, pokud provedete jakékoli změny vašich obchodních podmínek, například jakékoli změny vašich pravidel refundace nebo podmínek vydaných vašimi zákazníky nebo dodacích časových rámců, které jste nám dříve uvedli.

Ostatní změny ovlivňující vaše podnikání

Musíte nás okamžitě informovat, nastane-li jakákoli z následujících událostí:

- Jakýkoli insolvenční návrh ovlivňující vaše podnikání
- Provádíte jakákoli ujednání s věřiteli

- Potýkáte se s finančními potížemi
- Změna statutárního zástupce
- Změna skutečného vlastníka.

10 Sdělení vašich obav

First Data získal oprávnění a podléhá regulaci **BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht)**, Marie-Curie-Str.24-28, 604 39 Frankfurt am Main, Německo. Každé opatření je přijato za účelem zajištění, že jste spokojeni se službami, které obdržíte od First Data. Nicméně pokud máte důvod ke stížnostem, přijmeme vyvážený a spravedlivý postoj k situaci a přijmeme jakákoli opatření, která jsou potřebná pro vyřešení vaší stížnosti.

Zákon č. 284/2009 Sb. (Česká Republika) upravuje standardní postupy, které směřujeme tak, abychom dodrželi vyřizování všech stížností zákazníků:

Můžete kontaktovat tým SIA pro péči o zákazníky, a to písemně na:

SIA Central Europe a.s.
K rukám: Sales Support
Digital Park II, Einsteinova 25
851 01 Bratislava

nebo

Telefon: +420 222 232 980
E-mail: SIASK_msupport@sia.eu

Všechny stížnosti bereme vážně. Mnoho záležitostí může být projednáno rovnou, avšak některé zaberou více času, abychom je důkladně prozkoumali. Pokud to nastane, máme k dispozici specialistu z našeho týmu pro péči o zákazníky, aby záležitost vyřešil.

Pokud nejste z jakéhokoli důvodu spokojeni s výsledkem, prosím kontaktujte nás s vysvětlením, co se domníváte, že bychom mohli učinit, abychom to napravili.

Dodatečné informace

Grafická příručka First Data

Ve vašich reklamách nesmíte používat loga MasterCard, Visa a Maestro, ledaže k tomu získáte souhlas First Data. Máte-li zájem o rady ohledně uspořádání vaší reklamy, prosím zavolejte Call Centrum SIA na +420 222 232 980.

Užitečné kontaktní informace

Call Centrum a autorizační centrum

Linka pomoci: Ohledně jakýchkoli dotazů ke službě First Data prosím zavolejte na +420 222 232 980. Linky jsou v provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Vedle toho můžete napsat na First Data na následující adrese:

SIA Central Europe, a.s.
K rukám: Sales Support
Digital Park II, Einsteinova 25
8511 Bratislava

Prosím zajistěte, že veškeré dotazy týkající se First Data **nebo** SIA jsou adresovány Centru pro podporu obchodníků.

Program dodržování PCI DSS

Ohledně jakýchkoli dotazů týkajících se stavu dodržování PCI DSS prosím zavolejte na linku podpory prodeje ve vztahu ke zpracováváním bankám na +420 222 232 980. Linky jsou v provozu od pondělí do pátku, 9 – 17 hodin.

13 Slovník

Tento slovník poskytuje definice výrazů použitých v tomto dokumentu. Pokud jsou takové výrazy rovněž definovány v Podmínkách, pak má definice v Podmínkách přednost.

Dodatečná služba znamená službu dohodnutou mezi vámi a First Data.

Žadatel znamená žadatele o obchodnické služby od First Data, který podává nebo podal First Data Formulář žádosti;

Formulář žádosti znamená formulář podaný žadatelem, který žádá o obchodnické služby od First Data

Europe Limited které mají být poskytovány za podmínek vaší obchodnické smlouvy;

Pojištěné rezervace znamenají zařízení, kterým obchodník, který provádí rezervaci ubytování pro držitele karty, zajistí danou rezervaci bez ohledu na čas příjezdu zákazníka dne, ke kterému je rezervace provedena, a může držiteli karty ve vztahu k rezervaci účtovat poplatek, pokud zákazník nedorazí;

Osvědčení znamená prokázání a potvrzení vašeho dodržování PCI DSS a jakýchkoli změn, které mohou ohledně těchto standardů nastat, a to vyplněním osvědčení o sebehodnocení prostřednictvím služby kompletních řešení PCI DSS, buď online, prostřednictvím telefonu nebo papírově nebo předáním zprávy o dodržování od auditu PCI DSS.

Autorizace znamená náš souhlas, aby karetní transakce pokračovala. Autorizace pouze potvrzuje, že karta nebyla registrována jako ztracená nebo ukradená a jsou na ní k dispozici finanční prostředky v okamžiku karetní transakce. To nepotvrzuje, že osoba, která kartu předkládá, je skutečným držitelem karty, a proto to samo o sobě nezamezuje tomu, aby vám byla platba kartou zpětně účtována v souladu s vašimi obchodnickými podmínkami;

Autorizační centrum znamená telefonní Call Centrum, kde jsou vyřizovány manuální požadavky o autorizaci karetní transakce;

Autorizační kód znamená kód vydaný pro účely potvrzení, že karta je platná a jsou na ní k dispozici finanční prostředky ke krytí hodnoty transakce k okamžiku, kdy je o autorizaci žádáno;

Směnárenské transakce znamenají karetní transakce přijaté jako součást směnárenské činnosti;

Podnikání znamená vaše podnikání jakožto obchodníka, jak je popsáno ve vaší obchodnické smlouvě, nebo takový jiný popis, na kterém se můžeme případně dohodnout;

Obchodní den znamená jakýkoli den, který není sobota nebo neděle nebo státní svátek v jakékoli části Slovenska;

Karta znamená jakoukoli platnou platební kartu případně schválenou ze strany First Data, na kterou se vztahuje vaše obchodnická smlouva;

Zpracovatelská banka karty znamená jakoukoli banku nebo jiný subjekt řádně zmocněný zpracováním karetních transakcí od obchodníka; držitel karty znamená společnost, firmu, jednotlivce nebo jiný orgán, pro jehož používání byla karta kdykoli vydána; účet držitele karty znamená účet ve jménu držitele karty, ze kterého může zpracovatelská banka odečítat nebo na který může přičítat prostředky ve vztahu ke karetním transakcím;

Informace o držiteli karty znamenají jakékoli informace vztahující se k držiteli karty včetně jakéhokoli čísla karty a jakýchkoli osobních údajů;

Vydávající banka znamená jakoukoli banku nebo jiný orgán oprávněný vydávat karty podle karetního schématu.

Transakce bez přítomnosti karty znamená jakýkoli typ karetní transakce, kde držitel karty není přítomen a/nebo vám karta není fyzicky poskytnuta k okamžiku transakce, včetně karetních transakcí provedených telefonem, e-mailovou objednávkou a/nebo prostřednictvím webové stránky; transakce bez přítomnosti karty nejsou povoleny.

Číslo karty znamená číslo uvedené na kartě identifikující účet držitele karty;

Autorizační limit přítomné karty znamená celkovou hodnotu pro každou karetní transakci za přítomnosti karty, pro kterou musíte získat autorizaci. Toto je uvedeno ve vaší obchodnické smlouvě.

Transakce za přítomnosti karty znamená jakýkoli typ karetní transakce, kde je držitel karty přítomen a karta je vám fyzicky poskytnuta v okamžiku transakce;

Karetní refundace znamená jakoukoli refundaci poskytnutou ve vztahu ke karetní transakci k přičtení na účet držitele karty;

Údaje o karetní refundaci znamenají údaje o karetní refundaci zpracovávané prostřednictvím terminálu nebo webové stránky ve formě, kterou schválíme;

Údaje o karetním prodeji znamenají údaje o karetní transakci zpracovávané prostřednictvím terminálu nebo webové stránky ve formě, kterou schválíme;

Karetní schéma znamená Visa International, MasterCard International a jakékoli jiné karetní schéma, které případně schválíme;

Pravidla karetního schématu znamenají pravidla a provozní pokyny případně vydané příslušným karetním schématem;

Bezpečnostní kód karty (CSC) - tří- nebo čtyřciferné číslo natištěné na podpisovém proužku přímo do číslem karty;

Karetní transakce znamená jakoukoli platbu provedenou za použití karty, čísla karty nebo jakéhokoli způsobu autorizovaného držitelem karty k odečtení z účtu držitele karty;

Cashback znamená službu poskytovanou držitelům karet, kterou se vydává hotovost při nákupní transakci debetní kartou na prodejním místě; služba cashback není povolena.

Poplatky znamenají poplatky, které budou splatné nám z vaší strany (které mohou být vymáhány ze strany First Data), jak je uvedeno v obchodních podmínkách a příloze poplatků;

Příloha poplatků znamená přílohu ve vašem formuláři žádosti, která uvádí určité poplatky, jež mohou být z vaší strany splatné. Můžeme je případně zvyšovat či snižovat, přičemž o změně podáme písemnou zprávu;

Karta s čipem a PINem znamená kartu, ve vztahu k níž může být na zařízení pro zadávání PINu zadáván PIN.

Čipová karta znamená plastovou kartu obsahující mikročip, který má vysoce zabezpečenou paměť a zpracovací schopnosti, které mohou být rozpoznány zlatě nebo stříbrně zabarvenými kontaktními plíšky na přední straně karty a které mohou být vkládány do čipového čtecího zařízení; čipové karty jsou rovněž známé jako karty s integrovaným okruhem (ICCs) nebo smart karty;

Leták s reklamačním postupem znamená leták vysvětlující naše reklamační postupy, jak se mohou případně časem měnit;

Debetní karta znamená debetní karta Visa, debetní karta Visa Electron, mezinárodní karta Maestro, karta Maestro, debetní karta MasterCard a takové jiné karty, které mohou být z naší strany případně oznámeny jako debetní karty.

Odložená platba znamená, že se domníváme, že existuje potenciální riziko ztráty na straně First Data prostřednictvím zpětného účtování, proto můžeme změnit způsob, jakým vypořádáme karetní transakce mezi vámi a držitelem karty tím, že vás přesuneme do systému, podle kterého vypořádáme takové karetní transakce zadržením plateb vůči vám po dobu předem stanoveného počtu dní.

Odložená dodací lhůta znamená maximální lhůtu uvedenou ve vašem formuláři žádosti nebo lhůtu dohodnutou s držitelem karty v době karetní transakce (pokud je kratší), v rámci které musíte dodat zboží, služby, ubytování nebo jiná zařízení následně po karetní transakci;

Odložená dodací transakce znamená karetní transakce, kde jsou zboží, služby, ubytování nebo jiná zařízení dodávána držiteli karty později než v době karetní transakce;

Blokující zařízení znamenají jakýkoli software, viry, červy, časované nebo logické bomby, trojské koně nebo jiné počítačové pokyny, účelová zařízení nebo technologie, které umožňují nebo byly navrženy pro účely ohrožení, infekce nebo rozvrácení, poškození, blokování nebo vypnutí všech nebo jakékoli části počítačového programu, sítě nebo počítačových dat;

Dynamická měnová konverze (Global Choice™) znamená možnost nabízet v zámoří držitelům karet Visa a MasterCard možnost platit za zboží nebo služby ve své vlastní měně. Dynamická měnová konverze není povolena.

ODDÍL 13: Slovník

E-Commerce znamená obchodní transakce prováděné elektronicky. To zahrnuje karetní transakce uskutečněné prostřednictvím internetu. Transakce e-commerce nejsou povoleny.

Elektronický výpis znamená elektronické vyhotovení vašeho měsíčního obchodnického výpisu, které je k dispozici na online portálu;

Elektronický odkaz znamená jakýkoli počítačový systém, servery nebo vámi používanou síť pro komunikaci s First Data nebo s držiteli karet;

Elektronická účtenka o refundaci znamená elektronickou účtenku o refundaci používanou ve vztahu ke karetním transakcím bez přítomnosti karty, zadaná prostřednictvím webové stránky ve formě, kterou schválíme;

Elektronická účtenka o prodeji znamená elektronickou účtenku o prodeji používanou ve vztahu ke karetním transakcím bez přítomnosti karty, zadaná prostřednictvím webové stránky ve formě, kterou schválíme;

Vybavení znamená veškeré vybavení včetně terminálů a hardwaru nebo softwaru, které jsme my nebo naši zástupci schválili nebo vám dodali pro používání v souvislosti s vaší obchodnickou smlouvou;

Eurocard znamená kreditní kartu vydanou MasterCard, která nese logo MasterCard;

Expresní odhlášení znamená zařízení, které obchodníkům umožňuje nabízení ubytování ke zlepšení efektivity jejich postupů odhlašování, které zahrnují stahování vhodné úrovně softwaru do jejich terminálu;

Expresní financování znamená způsob financování, který usnadňuje platbu vypořádáním transakčních dat do určitého počtu dní následně po dni zpracování transakce;

Autorizační limit znamená autorizační limit přítomné karty nebo autorizační limit nepřítomné karty (podle situace);

Karetní transakce v zahraniční měně znamenají karetní transakce, kde měna platby má být jiná měna než euro;

Skupina znamená First Data, jakoukoli holdingovou společnost od nás nebo jakoukoli dceřinou společnost od nás nebo naši holdingovou společnost. Pro účely této definice „dceřiná společnost“ a „holdingová společnost“ mají význam, který jim vymezuje oddíl 736 zákona o společnostech z roku 1985, včetně jakékoli dceřiné společnosti získané po datu uzavření této obchodnické smlouvy;

Insolvenční skutečnost znamená, že obchodník se stal insolventní nebo byl donucen platit své dluhy, jakmile se stanou splatnými, nebo u něj nastaly nebo přijal jakékoli kroky, které k tomu vedou, dále jakýkoli právní předpis, řízení, předběžně nebo v souvislosti s jeho insolvencí, zrušením, konkurzní či vyrovnací správou (nebo jakýmkoli obdobným řízením dle jakékoli jurisdikce) nebo jakékoli jiné vymáhání jakéhokoli zajištění proti němu nebo změna splátkového kalendáře, složení nebo uspořádání ohledně jakéhokoli z jeho dluhů. Nebo pokud jste jednotlivec nebo společnost, je proti vám (nebo jakémukoli z vašich partnerů) podán insolvenční návrh nebo příkaz nebo vy (nebo vaši partneři) nejste schopni platit nebo nemáte žádné reálné možnosti platit vaše dluhy.

Práva duševního vlastnictví znamenají veškerá stávající a budoucí práva duševního vlastnictví, včetně patentů, užitečných vzorů, obchodních známek a známek služeb, obchodních jmen nebo provozních názvů, doménových jmen, průmyslových vzorů, autorských práv, osobnostních práv, práv k topografiím polovodičových výrobků, práv k databázím, obchodních tajemství a práv mlčenlivosti ve všech případech, bez ohledu na to, zda registrované nebo registrovatelné v jakékoli zemi po celou dobu trvání takových práv, práv žádat o cokoli z nich a veškerých práv a forem ochrany podobné povahy, se stejným nebo podobným účinkem jako jakékoli z nich, kdekoli na světě;

Interchange Plus znamená poplatky ukládané karetními schémata, převedené na vás za náklady plus servisní obchodnický poplatek;

Mezinárodní karta Maestro znamená kartu Maestro vydanou mimo České republiky;

Internetové karetní transakce znamenají karetní transakce e-commerce provedené prostřednictvím internetu, internetové transakce nejsou povoleny.

Maestro znamená kartu pro používání v debetním karetním schématu známém jako „MAESTRO“, prostřednictvím kterého jsou prováděny platby za zboží, služby, ubytování nebo jiná zařízení.

MasterCard znamená schéma, prostřednictvím kterého jsou prováděny platby za zboží, služby, ubytování a jiná zařízení za použití karty označené MasterCard nebo Maestro;

Bezpečnostní kód MasterCard znamená program vytvořený k poskytování dodatečného zabezpečení on-line prodejcům tím, že vydávající banka ověřuje své jednotlivé držitele karet a kvalifikuje jejich online transakce ochranou proti zpětným vyúčtováním „držitelem karty neautorizovaných“ nebo „držitelem karty nerozpoznaných“.

Obchodník znamená jakéhokoli dodavatele zboží nebo služeb a autorizovaného ze strany zpracovatelské banky karty (ve vašem případě First Data) k přijímání karet;

Obchodnický účet znamená bankovní účet, který uvedete, že na něj můžeme přičítat nebo odečítat platby ve vztahu ke karetním transakcím;

Obchodnická smlouva znamená formulář žádosti, který zahrnuje přílohu poplatků, podmínky a tuto provozní příručku. Tyto dokumenty společně vytvářejí smlouvu mezi vámi a First Data GmbH;

Podmínky znamenají podmínky, které se mohou případně měnit;

Poplatek za službu obchodníkům znamená poplatek vám účtovaný ze strany First Data za zpracování transakcí;

Obchodnický výpis znamená měsíční výpis, který vám vydáváme nebo u kterého jsme se dohodli, že jej můžete zobrazit elektronicky, ve vztahu ke všem karetním transakcím zpracovaným pro vás ze strany First Data v předcházejícím měsíci;

Call Centrum znamená telefonní Call Centrum, kde jsou vyřízeny všechny obchodnické dotazy;

Měsíční udržovací poplatek znamená měsíční poplatek za poskytování služeb dohodnutých mezi vámi a First Data;

Nekvalifikovaná označuje transakci uskutečněnou mimo podmínky vaší obchodnické smlouvy s First Data nebo neuskutečněné v souladu s pravidly karetního schématu, jak je podrobně uvedeno v této provozní příručce;

Papírový výpis znamená papírové vyhotovení vašeho měsíčního obchodnického výpisu dodané poštou;

Bezpečnostní standard PCI DSS znamená standardy a jakékoli změny, které mohou u tohoto standardu nastat, uvedené v karetních schématech a vydané Radou pro bezpečnostní standard PCI DSS nebo jejími nástupci za účelem minimalizace potenciálu narušení a podvodného použití karty a údajů držitele karty;

Poskytovatel platební služby (PSP – Payment Service Provider) – znamená poskytovatele zabezpečeného online odkazu platební brány mezi vaší webovou stránkou a First Data;

Program dodržování PCI DSS znamená náš program nebo program našeho zástupce o dodržování bezpečnostního standardu PCI DSS nebo takového jiného Programu dodržování vytvořeného pro testování dodržování PCI DSS, jak vám případně můžeme oznámit;

Osobní údaje znamenají údaje vztahující se k žijícím jednotlivcům, kteří mohou být určeni podle takových údajů a/nebo jiných informací, včetně vyjádření názoru nebo jakéhokoli jiného určení záměrů poskytnutých kdykoli First Data nebo kdykoli jinak zpracovávané ze strany First Data nebo našimi zástupci, včetně osobních nebo finančních informací o vedoucím nebo jiné osobě, včetně podrobností o karetních transakcích;

PIN znamená osobní identifikační číslo vydané vydávající bankou držiteli karty pro použití v zařízení pro zadávání PINu;

Zařízení pro zadávání PINu znamená zařízení umístěné na prodejním místě, do kterého může držitel karty zadat svůj PIN jako součást transakce za přítomnosti karty.

Prodejní místo (POS – Point of Sale) znamená fyzické místo, kde přijímáte karetní transakce, a v případě transakce bez přítomnosti karty prostřednictvím webové stránky prodejní místo je místo, kde máte umístěno místo podnikání;

ODDÍL 13: Slovník

Pooling (shromažďování) znamená proces, kterým jsou karetní transakce elektronicky shromažďovány z naší strany nebo třetí osobou – vámi určenou poolingovou kancelář (schválenou ze strany First Data) a předávány nám ke zpracování;

Předběžná autorizace nebo před-autorizace jsou takové karetní transakce, pro které obchodník požádal o autorizaci před odečtením z účtu držitele karty;

Prémiové karty znamenají spotřebitelské účtovací karty Visa, karty MasterCard World a karty MasterCard World Signia a takové jiné karty, které vám mohou být z naší strany případně oznámeny jakožto prémiové karty.

Vedoucí znamená jednotlivce, který je:

- fyzická osoba - podnikatel;
- společník;
- statutární zástupce v případě společnosti s ručením omezeným;
- statutární zástupce v případě komanditní společnosti; který poskytuje informace ve formuláři žádosti nebo jinak jako součást žádosti o obchodnické služby od First Data Europe Limited nebo při plnění vaší obchodnické smlouvy, včetně těch během finančních revizí a dotazování;

Pravidla soukromí znamenají pravidla vysvětlující, jak spravedlivě a v souladu se zákonem zpracováváte osobní údaje na webové stránce, a vysvětlující závazky a práva osoby, jejíž osobní údaje zpracováváte podle zákona o ochraně údajů z roku 1998;

Den zpracování znamená den, kdy byla transakce zpracována následně po přijetí karetní transakce prostřednictvím zařízení prodejního místa;

Nákupní karty znamenají karty, které byly vydány vydávající bankou zákazníkům – podnikatelům pro placení za zboží, služby, ubytování a ostatní zařízení nakoupené od jiných podnikatelů;

Nákupní karetní transakce znamenají takové karetní transakce, ve kterých je použita nákupní karta;

Kvalifikovaná označuje transakci uskutečněnou v rámci podmínek vaší smlouvy s First Data nebo v souladu s pravidly schématu, jak je podrobně uvedeno v této provozní příručce;

Opakující se transakce znamenají takové karetní transakce, u kterých vás držitel karty opravňuje odečítat z jeho účtu v periodicky a opakovaně; opakující se transakce nejsou povoleny.

Refundace znamená náhradu držiteli karty za dřívější karetní transakci mezi tímto držitelem karty a vámi se stejnou kartou;

Účtenka o refundaci znamená účtenku týkající se refundace ve formě, kterou schválíme;

Refundační voucher znamená papírový voucher týkající se refundace ve formě, kterou schválíme; Účtenka o prodeji znamená účtenku týkající se karetní transakce ve formě, kterou schválíme; Prodejní voucher znamená papírový prodejní voucher ve formě, kterou schválíme;

Zabezpečený ecommerce znamená transakci uskutečněnou prostřednictvím zabezpečené internetové brány; transakce zabezpečeného ecommerce nejsou povoleny

Poskytovatel softwaru znamená poskytovatele, který vám dodává software za účelem umožnění přijímání karetních transakcí;

Standardní financování znamená způsob financování, který umožňuje platbu vypořádáním transakčních údajů do pětipracovních dnů po dni zpracování transakce;

Terminál znamená hardware schválený ze strany First Data Slovakia, který používáte za účelem elektronického zpracování karetních transakcí;

Smlouva o terminálu znamená vaši smlouvu se společností prodávající/pronajímající terminál nebo přímo s výrobcem vašeho terminálu týkající se dodávky vašeho terminálu;

Účtenka o refundaci z terminálu je typem účtenky o refundaci vytvořené vaším terminálem ve formě, kterou schválíme;

Účtenka o prodeji z terminálu je typem účtenky o prodeji vytvořené vaším terminálem ve formě, kterou schválíme;

Uživatelská příručka k terminálu znamená uživatelskou příručku dodávanou s terminálem výrobcem terminálu;

Poplatek za terminál znamená poplatek, který máte platit při ukončení vaší obchodnické smlouvy, jak je uvedeno v příloze poplatků;

Celková hodnota znamená celkovou hodnotu (v eurech) u jakéhokoli zboží, služeb, ubytování nebo jiných zařízení nakoupených za použití karty (včetně jakékoli části hodnoty nákupu placeného jinou kartou nebo jiným způsobem platby). Držitel karty může například nakoupit zboží za 100 euro, ale zaplatí za něj použitím 50 euro v hotovosti a 50 euro svojí kreditní kartou. Celková hodnota v tomto příkladu je 100 euro.

Ověřeno ze strany Visa znamená program vytvořený k poskytování dodatečného zabezpečení on-line prodejcům tím, že vydávající banka ověřuje své jednotlivé držitele karet a kvalifikuje jejich online transakce ochranou proti zpětným vyúčtováním „držitelem karty neautorizovaných“ nebo „držitelem karty nerozpoznaných“. Visa znamená schéma, prostřednictvím kterého jsou prováděny platby za nakoupené zboží, služby, ubytování nebo jiná zařízení za použití karty označené Visa;

Debetní karta Visa znamená kartu pro používání v elektronickém debetním karetním schématu známém jako „VISA DEBIT“, prostřednictvím kterého jsou prováděny platby za zboží, služby, ubytování nebo jiná zařízení;

Karta Visa Electron znamená kartu pro používání v elektronickém debetním karetním schématu známém jako „VISA ELECTRON“, prostřednictvím kterého jsou prováděny platby za zboží, služby, ubytování nebo jiná zařízení;

Webová stránka znamená webovou stránku, kterou vlastníte nebo provozujete vy nebo vaši zástupci nebo kterou jinak používáte vy nebo vaši zástupci ke zpracovávání karetních transakcí.

