

Manuál pro obchodníky

přijímající platby
prostřednictvím platebních
karet

VISA

VISA
Electron



1 OBSAH

Manuál pro obchodníky	1
1 OBSAH.....	4
2 KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE	6
3 STANDARDY A PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET	7
3.1 Standard PCI DSS	7
3.2 Registrace poskytovatelů služeb akceptace platebních karet	8
3.3 Pravidla bezpečné akceptace platebních karet u plateb bez přítomnosti platební karty	8
4 DEFINICE POUŽÍVANÝCH POJMŮ A POPIS TYPŮ PLATEBNÍCH KARET	13
4.1 Definice používaných pojmů	13
4.2 Platební karty VISA	16
4.3 Platební karty MasterCard	21
4.4 Platební karty Diners Club International	26
4.5 Platební karty JCB	29
4.6 Platební karty UnionPay	32
4.7 Platební karty American Express (AMEX)	35
5 AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET NA ELEKTRONICKÉM PLATEBNÍM TERMINÁLU	37
5.1 Prodej (Postup při platbě čipovou, magnetickou a bezkontaktní kartou)	37
5.2 Návrat / Storno (Vrácení peněz na účet zákazníka)	40
5.3 Služba CashBack	40
5.4 Předautorizace karetní platby	41
5.5 Hlasová autorizace	44
5.6 Zadržení a znehodnocení platební karty	45
5.7 Akceptace stravenkových karet	46
5.8 Vydávání věrnostních či dárkových karet	46
5.9 Dobíjení kreditu mobilních operátorů	46
5.10 Uzávěrka platebního terminálu	47

6	DOPLŇKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET	48
6.1	Multicurrency - Akceptace platebních karet v cizích měnách	48
6.2	Přenos identifikačního symbolu platby	48
6.3	Multiaplikace („Virtualizace“) - Poukazování úhrad na více bankovních účtů	49
6.4	EET - Elektronická evidence tržeb	49
7	OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ	51
7.1	Mail Order (M.O.) / Telephone Order (T.O.)	51
7.2	No Show (N.S.)	51
7.3	Spropitné od zákazníka	52
7.4	Kombinované platby	52
8	SPECIFIKA AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÍCH.....	53
8.1	Směnárny, Casina	53
8.2	Hotely, Ubytovací zařízení	54
8.3	Půjčovny	59
9	REKLAMACE TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET	63
9.1	Reklamáce transakcí uskutečněných na elektronickém platebním terminálu (POS)	63
10	ČASTO KLADENÉ OTÁZKY.....	65

2 KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE

ComGate Payments, a.s.
Platební instituce
Sídlo: Praha 7 - Holešovice,
Jankovcova 1596/14a, PSČ 170 00
IČ: 279 24 505, DIČ CZ27924505

PODPORA COMGATE PLATEBNÍ TERMINÁL

TEL.: 228224029

e-mail: terminaly-podpora@comgate.cz

(dále jen „HELPDESK COMGATE“)

UŽITEČNÉ ODKAZY

Potvrzení o zadržení karty

<https://www.comgate.cz/files/potvrzeni-o-zadrzeni-karty-cg.pdf>

Hlášení o zadržení karty

<https://www.comgate.cz/files/hlaseni-o-zadrzeni-platebni-karty-cg.pdf>

Zrušení předautorizace

<https://www.comgate.cz/files/zruseni-predautorizace-postup-cg.pdf>

Formulář zmocnění obchodníka

<https://www.comgate.cz/files/formular-zmocneni-obchodnika-vzor-cg.pdf>

Registrace Agentů VISA

www.visaeurope.com/receiving-payments/security/third-party-agents

Seznam registrovaných Agentů VISA a doplňující informace

www.visaeurope.com/receiving-payments/security/downloads-and-resources

Bezpečnostní požadavky v oblasti přijímání platebních karet

www.pcisecuritystandards.org www.pcistandard.cz

Nakládání s hesly v informačních systémech obchodníka

http://pcistandard.cz/admin/uploads/Prihlasovaci_udaje_uzivatele_VISA.pdf

3 STANDARDY A PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI PATEBNÍCH KARET

3.1 Standard PCI DSS

PCI DSS je norma pro fyzickou a informační bezpečnost v odvětví platebních karet, která vyžaduje, aby všichni obchodníci, poskytovatelé služeb a banky obchodníků, kteří uchovávají, zpracovávají nebo přenášejí data o transakcích uskutečněných prostřednictvím platebních karet, postupovali v souladu s bezpečnostními standardy PCI DSS. Cílem PCI DSS je omezit rizika úniků uvedených dat a tím jejich možnému zneužití. PCI DSS jako modelový rámec pro zajištění bezpečnosti obsahuje nejvhodnější postupy k minimalizaci rizika odcizení dat.

Obchodník nese odpovědnost za ochranu dat držitelů platebních karet zejména v místě prodeje a za jejich případný přenos do pokladního či jiného počítačového systému. Nastavení a zabezpečení systémů musí být ošetřeno tak, aby nebyla ohrožena data držitelů platebních karet, a to včetně systémů vašich dodavatelů. Nejlepším postupem, jak minimalizovat možnost odcizení citlivých dat, je neukládat žádná karetní data.

JAKÁ KARETNÍ DATA CHRÁNIT?

- Data držitelů platebních karet – číslo karty, datum její expirace, jméno držitele karty.
- Citlivá ověřovací data (kódy CAV2 / CVC2 / CVV2 / CID, kompletní data z magnetického proužku, osobní identifikační číslo (PIN)).

CITLIVÁ DATA CHRAŇTE ZEJMÉNA V

- prostoru, kde jsou ukládány papírové stvrzenky z terminálu, v případě, že data obsahují,
- pokladním či počítačovém systému, pokud jsou přenášena,
- nahrávkách z bezpečnostních kamer (nesmí být snímána klávesnice terminálu / PIN Padu pro zadávání PINu),
- záznamech z drátového i bezdrátového připojení obchodníka.

Dodržování standardů PCI DSS je povinné pro všechny obchodníky přijímající Platební karty. Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat.

Veškeré nezbytné informace týkající se bezpečnostních požadavků v oblasti přijímání platebních karet, včetně standardu PCI DSS, kategorizace subjektů a jim stanovených povinností, jsou vám k dispozici na www.pcisecuritystandards.org, případně na internetových stránkách Sdružení pro bankovní karty – www.pcistandard.cz.

3.2 Registrace poskytovatelů služeb akceptace platebních karet

Na základě nařízení VISA musí být všichni dodavatelé služeb (dále jen „Agenti“), kteří přicházejí do styku s daty z platebních karet VISA, registrováni na stránkách www.visaeurope.com/receiving-payments/security/third-party-agents.

Je nutné ověřit, že vaši Agenti jsou na výše uvedených stránkách zaregistrováni. V případě, že váš Agent není na těchto stránkách registrován, je třeba toto bezpodmínečně zajistit. V opačném případě může banka požadovat zastavení zpracování dat VISA karet a jejich držitelů.

Kdo je to Agent: Každý, kdo pro obchodníka poskytuje službu, která zahrnuje zpracování, skladování nebo přenášení dat držitelů karet (přímo nebo nepřímo).

Registrace Agentů je důležitá především pro všechny Online rezervační agentury, např. pro hotely, cestovní kanceláře a agentury, letecké společnosti nebo půjčovny.

Dalšími typickými příklady Agentů jsou:

- Call Centra,
- Řešení zpracování plateb obchodníka,
- Poskytovatelé platebních služeb,
- Poskytovatelé Web-hostingu,
- Služby detekce podvodů (monitoring) atp.

Seznam registrovaných Agentů včetně doplňujících informací naleznete na stránkách www.visaeurope.com/receiving-payments/security/downloads-and-resources.

Obchodníci mají také povinnost nahlásit každého svého Agentu útvaru **Akceptace karet COMGATE** (viz [kapitola 2](#)) prostřednictvím e-mailu. Do předmětu mailu uveďte heslo: AGENTI.

3.3 Pravidla bezpečné akceptace platebních

karet u plateb bez přítomnosti platební karty

Vzhledem k riziku finanční ztráty, kterou může obchodník utrpět při nedodržení bezpečnostních pravidel pro zpracování karetních transakcí, si vás dovoluujeme upozornit na nejčastěji používané scénáře podvodů s platebními kartami a připomenout postupy, které je nutné dodržet, abyste se nestali obětí těchto podvodů.

PRAVIDLA BEZPEČNÉ AKCEPTACE

- 1. Transakci bez přítomnosti platební karty (CNP – Card Not Present) lze provést pouze u:**
 - Předautorizace – viz [podkapitola 5.4](#),
 - Dokončení předautorizace a to pouze u Půjčoven za předpokladu, že byla provedena Předautorizace karetní platby s přítomností platební karty,
 - Advance Deposit (nevratná záloha) – viz [podkapitola 9.2](#),
 - No Show (N.S.) – viz [podkapitola 8.2](#),
 - Priority / Express Check-Out Service v případě, že byla provedena Předautorizace karetní platby s přítomností platební karty.
- 2. Mail Order (M.O.) / Telephone Order (T.O.) transakci – viz [podkapitola 8.1](#)**
 - lze provést pouze na základě písemné či telefonické objednávky zboží či služeb a souhlasu držitele karty (formulář „Zmocnění obchodníka“),
 - nerozdělujte na menší částky,
 - nikdy nerozdělujte mezi více karet – mějte se na pozoru, pokud vám klient nabízí další čísla platebních karet z důvodu jejich nefunkčnosti nebo nedostatečného krytí.
- 3. Veškerou korespondenci a další doklady k platbě kartou vždy uchovávejte pro případ reklamace.**
- 4. Při zrušení rezervace provádějte refundaci (Návrat / Storno ve prospěch účtu držitele platební karty) vždy a pouze na platební kartu, kterou jste použili k provedení původní transakce. Nikdy nevracejte peníze jiným způsobem a nepřistupujte na možnost vrácení peněz prostřednictvím:**
 - hotovosti,
 - společností zprostředkovávajících převod peněz, refundaci na jinou kartu, než kterou bylo placeno,
 - převodem peněz na bankovní účet, atd.
- 5. Nikdy nevyužívejte kartu klienta k uhrazení jiných služeb, než je platba za vámi standardně poskytované služby (ubytování, půjčení**

dané věci) či služby s tím přímo souvisejícími (parkování, mini bar, No Show, apod.). Pokud klient bude chtít kartou uhradit platby za zboží nebo služby, které standardně nenabízíte (nákup elektroniky, alkoholu, letenek, luxusních předmětů, nebo zaplatit tlumočníka, průvodce, kurýra apod.), provedení platby odmítněte.

6. Nikdy neprovádějte platbu typu Dokončení předautorizace, pokud jste předtím na stejnou kartu neprovedli Předautorizaci karetní platby. Dokončení předautorizace proveďte včas a bez zbytečného odkladu. Alespoň jedna z těchto transakcí musí proběhnout za přítomnosti platební karty, přičemž transakce musí být ověřena PINem nebo stvrzenka podepsaná držitelem karty.
7. Dbejte vždy na to, aby klient, který si objednává ubytování osobně v hotelu, provedl platbu na platebním terminálu za přítomnosti karty. Zkontrolujete si tak, že jméno na platební kartě souhlasí se jménem klienta (a jeho občanským průkazem / pasem použitým při rezervaci) a klient je oprávněným držitelem karty.

PŘÍKLADY PODVODŮ

První kontakt s klientem

- Klient zašle objednávku na dlouhodobý pobyt pro větší skupinu lidí (rodinná dovolená, firemní akce, svatba apod.) za lákavě vysokou cenu. V tomto stadiu je komunikace s klientem velmi pružná a zcela bezproblémová. Aby podtrhl svou důvěryhodnost, zašle v průběhu komunikace i kopii pasu, který bývá ve většině případů padělaný. Požaduje, aby platba byla provedena předem v plné výši (např. z důvodu nutnosti předložení faktury svému zaměstnavateli). V případě, že je jeho platební karta odmítnuta, okamžitě vám poskytne další čísla karet až do okamžiku, kdy je platba na některou z nich schválena.
Varovný signál – klient zkouší více karet a ty jsou odmítány.
- Zahraniční cestovní agentura, kterou neznáte a standardně s ní nespolupracujete, pošle objednávku na rezervaci pobytu větší skupiny svých klientů, kteří přijedou s tlumočníkem a objednávají další nestandardní služby, např. zajištění transportu na větší vzdálenosti, nákup elektroniky apod. Požadují provedení platby předem v plné výši a zaslání provize za zprostředkování obchodu. **Varovný signál – neznámý obchodní partner, nestandardní služby.**
- Do hotelu či půjčovny dorazí klient, často se vydává za cizince nebo majitele karty vydané v zahraničí, chce zaplatit pobyt kartou, kterou sice nemá u sebe, ale má její kopii nebo pouze číslo karty, datum platnosti a CVV / CVC uložené v telefonu. Přesvědčí pracovníka, aby provedl

Dokončení předautorizace, aniž by předtím byla provedena Předautorizace platby. **Varovný signál – klient vás nabádá k provedení nestandardního typu platby.**

Průběh podvodu

V okamžiku, kdy máte peníze za rezervaci připsány na účtu, přichází klient s dramatickým příběhem člověka v nouzi nebo s požadavkem na vyplacení provize a odměny za službu:

- „V mé rodině se objevila velmi těžká nemoc / úmrtí. Navíc mi dnes ukradli peněženku, ve které jsem měl všechny karty, proto není možné, abyste mi na ně vrátili peníze. Za vaši vstřícnost nabízím storno poplatků ve výši XX %, pokud mi zbytek peněz pošlete zpět jiným způsobem (převodem na účet apod.).“
- „Cestuji a okradli mě! Kupte mi, prosím, na mou kartu telefon / notebook a zašlete mi jej na mou současnou adresu.“
- „Okradli mě / Nemám možnost si sám koupit letenky! Kupte mi je prosím s použitím mnou poskytnutých údajů o kartě.“
- „Jsme cestovní agentura, pošlete nám za ubytování našich klientů provizi a platbu za tlumočnicka ve výši XXX EUR.“ **Pokud nemáte s danou společností uzavřenou platnou smlouvu o provizi, a peníze přesto pošlete, riskujete přímou finanční ztrátu.**

V některých případech dorazí host tzv. z ulice, většinou působí jako seriózní cizinec. Po ubytování přichází s následujícím příběhem:

- „Okradli mě, ale mám číslo jiné své karty (můj přítel vám zašle souhlas s platbou a údaje o své platební kartě faxem / e-mailem), které použijte k provedení platby za ubytování, případně na vyplacení hotovosti, kterou použiji do té doby, než mi banka zašle novou kartu.“ **Nepřipust'te žádnou jinou možnost platby kartou než předložení reálné platební karty na místě!**

Vznik škody

Pokud dojde k podvodným transakcím, dříve či později oprávněný držitel platební karty zjistí, že došlo ke zneužití jeho platební karty, a podá reklamaci u své banky. Na základě této reklamace banka zašle žádost o vrácení peněz na reklamované platby. **Veškeré platby bez přítomnosti karty, které držitel karty označí za podvodné, jste povinni refundovat, a to v plné výši.** Pokud tedy provedete na žádost domnělého držitele karty jakékoli převody peněz, nákupy atd., nebude možné požadovat uhrazení těchto nákladů po pravém držiteli platební karty!

V případě, že jste provedli Dokončení předautorizace platby bez předchozí Předautorizace, případně provedete Dokončení předautorizaci v částce vyšší,

než byla výše Předautorizace, a účet držitele karty je díky těmto transakcím v záporném zůstatku, zahájí banka klienta reklamační řízení, které prohrájete v důsledku nedodržení postupů při provádění karetních transakcí, a reklamovanou částku budete muset bance vrátit.

Mějte vždy na paměti, že za nesprávně provedenou refundaci, případně za zpracování podvodné objednávky nesete v reklamačním řízení finanční odpovědnost.

V případě jakýchkoliv pochybností o důvěryhodnosti klienta nebo jeho nestandardních požadavcích se obraťte na HELPDESK COMGATE (viz [kapitola 2](#)).

4 DEFINICE POUŽÍVANÝCH POJMŮ A POPIS TYPŮ PLATEBNÍCH KARET

4.1 Definice používaných pojmů

Autorizace

Proces, během kterého je ověřeno u vydavatele karty krytí platby kartou.

Autorizační centrum (AC)

Místo, které provede u vydavatele autorizaci platby, tj. ověření krytí platby kartou.

Autorizační kód

Sekvence číslic nebo písmen, která je terminálem vytištěna na stvrzenku sloužící jako potvrzení o autorizaci.

Autorizační limit

Maximální finanční částka, na kterou je obchodník oprávněn vydat prodejní doklad bez provedení autorizace na autorizačním centru.

Banka = COMGATE

Zpracovává obchodníkovi transakce provedené platebními kartami VISA, VISA Electron, V PAY, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Diners Club, Discover, JCB.

BIN (Bank Identification Number)

Čtyřmístné číslo vytištěné pod číslem karty. Musí být shodně s prvním čtyřčíslím vlastního čísla karty (nemají karty American Express, Diners Club a Discover).

Cash Advance

Výplata hotovosti po předložení karty VISA, resp. VISA Electron, MasterCard, Maestro, Diners Club, Discover.

CashBack

Výběr hotovosti prostřednictvím platebních karet VISA, Mastercard a Maestro na pokladnách obchodních míst vybavených elektronickým platebním terminálem.

Contactless

Akceptace bezkontaktních karet, načtení karty přiložením karty k bezkontaktní čtečce platebního terminálu.

CVC2 / CVV2 – Card Verification Code / Value

Trojmístný číselný kontrolní kód, tj. poslední tři číslice vytištěné na podpisovém panelu na zadní straně karty.

Držitel karty

Fyzická osoba, které byla karta vydána k používání, jejíž příjmení a jméno jsou vyznačeny na kartě, a jejíž podpis je na zadní straně karty.

Elektronický terminál (POS, terminál)

Elektronický platební terminál umožňující akceptaci karet elektronickou formou, tj. načtením dat z magnetického proužku, čipu karty nebo bezkontaktní karty.

Imprinter

Mechanické zařízení určené k otisku embosované platební karty a identifikačního štítku společnosti na prodejní doklad při provádění transakce platební kartou.

Klient

Osoba, která může, ale nemusí být totožná s držitelem platební karty. Zpravidla je to jméno, které má obchodník k dispozici a které je v jeho záznamech (dokumentaci).

Kontrola totožnosti

Obchodník může v případě nejistoty (bez ohledu na částku transakce) požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti, aby mohl zkontrolovat, zda jméno uvedené na platební kartě souhlasí se jménem na průkazu totožnosti. V případě, že držitel karty odmítne průkaz totožnosti předložit, je na zvážení obchodníka, zda bude transakci realizovat. **Ve směnárnách a kasinech vyžaduje obchodník průkaz totožnosti vždy při každé transakci!**

Majitel karty

Banka nebo jiná finanční instituce, která kartu vydala držiteli k používání (vydavatel).

Multicurrency

Možnost akceptace platebních karet VISA a MasterCard v cizích měnách (EUR, USD, GBP).

NFC (Near Field Communication)

Bezdrátová technologie pro přenos dat na krátkou vzdálenost umožňující bezkontaktní platby pouhým přiložením telefonu k platebnímu terminálu.

Obchodní místo

Místo, kde je možno platit za zboží nebo služby platební kartou.

Obchodník

Právní osoba nebo fyzická osoba - podnikatel, která uzavřela s COMGATE smlouvu o akceptaci platebních karet.

Obsluha terminálu

Fyzická osoba, která je pověřena k přijímání plateb nebo výplatě hotovosti prostřednictvím platebních karet na obchodním místě nebo směnárně a k obsluze elektronického terminálu.

PINpad

Externí zařízení pro zadávání PINu, které je součástí elektronického terminálu.

Platební karta (PK)

Plastická karta, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lícni i rubové strany specifikaci VISA, VISA Electron, V PAY, MasterCard, MasterCard Electronic, Diners Club, Discover nebo JCB. Karta umožňuje svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby, resp. výběr hotovosti. Platební karta je majetkem vydavatele, je vydána k používání držiteli karty a **je nepřenosná**.

Platnost karty

Doba, v průběhu které může držitel kartu využívat k platbám a výběrům hotovosti. Je udána buď obdobím platnosti karty, nebo datem ukončení platnosti. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě (včetně). Karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti.

Průkaz totožnosti

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

Předautorizace

Blokace finančních prostředků na účtu držitele platební karty. Tuto službu mohou využívat např. hotely nebo autopůjčovny za účelem rezervace nebo v případě, kdy není předem známá konečná výše transakce.

Směnárna

Místo, které poskytuje výplatu hotovosti prostřednictvím platební karty.

Stvrzenka

Doklad o platbě platební kartou prostřednictvím elektronického terminálu podepsaný držitelem karty nebo ověřený PINem a potvrzující převzetí zboží nebo využití služeb.

Transakce

Platba za zboží, služby nebo výplata hotovosti prostřednictvím platební karty.

Vizuální kontrola

Kontrola karty na přítomnost a správnost všech ochranných prvků (viz [podkapitola 4.2](#); [podkapitola 4.3](#); [podkapitola 4.4](#); [podkapitola 4.5](#); [podkapitola 4.6](#)). Jejím účelem je zabránit zneužití platební karty.

Vydavatel karty

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

4.2 Platební karty VISA

PLATEBNÍ KARTA VISA



PLATEBNÍ KARTA VISA ELECTRON



PLATEBNÍ KARTA V PAY



1. **CHIP** – EMV CHIP pro načtení karty v platebním terminálu.
 - **VISA** (nepovinný prvek) – na přední straně karty se může nacházet čip.
 - **VISA Electron** (nepovinný prvek) – na přední straně karty může být situován čip.
 - **V PAY** (povinný prvek) – na přední straně karty musí čip být.
2. **Číslo karty:**
 - **VISA** (povinný prvek) – embosované nebo vytištěné číslo, které má až 16 míst. Čísla účtu mají až 16 míst, začínají číslem 4 a jsou rozdělena do čtyř skupin po čtyřech číslech. Na potištěných (neembosovaných) kartách může být uvedena jen část čísla účtu.
 - **VISA Electron** (povinný prvek) – vytištěné číslo účtu držitele karty, které je buď celé 16místné, nebo jsou uvedeny alespoň jeho poslední 4 číslice.
 - **V PAY** (povinný prvek) – na přední či zadní straně karty je vytištěné číslo účtu držitele karty.
3. **BIN** (nepovinný prvek) – první čtyři číslice čísla karty mohou být vytištěné pod číslem karty.
4. **Jméno držitele karty nebo identifikátor**
 - **VISA** (nepovinný prvek) – na přední straně karty může být jméno držitele karty nebo jiné označení, např. „člen klubu“, „dárková karta“, apod.
 - **VISA Electron** (nepovinný prvek) – na přední straně karty může být jméno držitele karty nebo jiné označení, např. „člen klubu“, „dárková karta“, apod.
 - **V PAY** (nepovinný prvek) – na přední či zadní straně karty může být vytištěné jméno držitele karty.
5. **Doba platnosti karty**
 - **VISA** (povinný prvek) – na kartě musí být uvedené datum vypršení platnosti karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.
 - **VISA Electron** (povinný prvek) – na kartě musí být uvedené datum vypršení platnosti karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.
 - **V PAY** (povinný prvek) - na přední či zadní straně karty je vytištěné datum vypršení platnosti karty.
6. **Ochranný UV symbol** (povinný prvek) – velké písmeno „V“ v místě loga VISA / VISA Electron / V PAY. Je viditelný pouze pod UV lampou.
7. **Logo VISA / VISA Electron / V PAY** (povinný prvek) – logo může být na různých místech a může mít různou vertikální orientaci.

8. **Lokální platnost karty** (nepovinný prvek) – je označena anglickým nápisem „Valid only in...“, popř. také v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je na kartě uvedena. Karta bez vyznačení lokální platnosti je použitelná ve všech zemích světa.
9. **Logo bezkontaktní karty** (nepovinný prvek) – označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby.
10. **Název a logo vydavatele** (nepovinný prvek) – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
11. **Podpisový panel** (povinný prvek):
 - **VISA** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Vzor potisku na podpisovém proužku může být různý, ale vždy se na něm bude opakovat název VISA nanesený ultrafialovým inkoustem, který je viditelný pod UV lampou. Délka podpisového proužku se liší podle typu karty. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“.
 - **VISA Electron** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Podpisový proužek může být v dolní nebo horní části zadní strany karty. Vzor potisku na podpisovém proužku může být různý, ale vždy se na něm bude opakovat název VISA Electron nanesený ultrafialovým inkoustem, který je viditelný pod UV lampou. Délka podpisového proužku se liší podle typu karty. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“.
 - **V PAY** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“.
12. **Hologram** (nepovinný prvek) – hranatý hologram s holubicí, která se pohybuje, když kartu nakloníte. Tento hologram může být umístěn na zadní straně karty nebo na přední straně.
13. **Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty** (nepovinný prvek) – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.
14. **Trojmístný číselný kód CVV2** (povinný prvek) – tento číselný bezpečnostní prvek je předtištěn na podpisovém proužku nebo v bílém poli vpravo vedle něj.
15. **Magnetický proužek** (nepovinný prvek) – místo hologramu může být na zadní straně karty holografický magnetický proužek s letícími holubicemi VISA. Magnetický proužek nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.

PLATEBNÍ KARTA VISA

Na celém světě jsou více než dvě miliardy karet VISA. Všechny karty VISA jsou opatřeny:

- logem VISA,
- holografickým prvkem,
- ultrafialovým prvkem,
- číslem CVV2.

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- chybí CVV2 – trojmístný číselný kód v poli vpravo od podpisového panelu,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu POS, nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu ([viz podkapitola 5.6](#)).

PLATEBNÍ KARTA VISA ELECTRON

Karty VISA Electron se vydávají v různých částech světa, většinou jako debetní karty. Tyto karty jsou ploché na dotek, protože nejsou embosované. Všechny karty VISA Electron jsou opatřeny:

- logem VISA Electron,
- holografickým prvkem,
- ultrafialovým prvkem,
- číslem CVV2.

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,

- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu POS, nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu ([viz podkapitola 5.6](#)).

PLATEBNÍ KARTA V PAY

Karta V PAY je debetní karta s čipem a číslem PIN určená výhradně pro Evropu. Všechny karty V PAY jsou opatřeny:

- logem V PAY,
- čipem.

Transakce čipovými kartami V PAY je nutno provádět pouze prostřednictvím čipové čtečky terminálu a následným zadáním PINu držitelem karty. V PAY karty nelze akceptovat prostřednictvím magnetického proužku.

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu POS, nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu ([viz podkapitola 5.6](#)).

Platební karta VISA, VISA Electron, V PAY nesmí být označena nápisy „SPECIMEN”, „VOID”, „VZOR” ani být jakkoliv nastřižená či jinak znehodnocená.

Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí, či máte jakékoli pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s HELPDESK COMGATE ([viz kapitola 2](#)).

4.3 Platební karty MasterCard

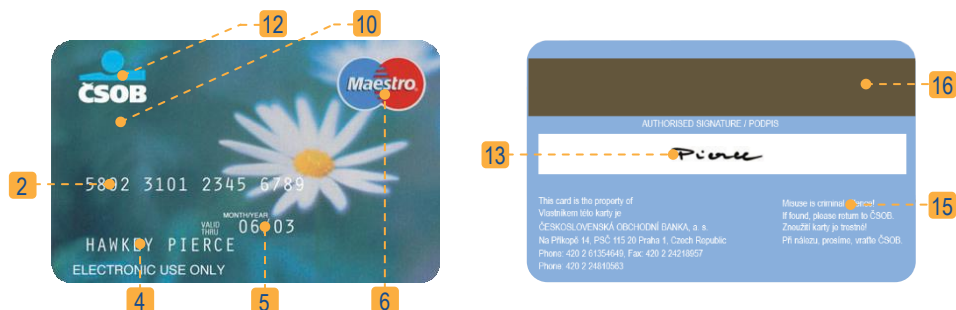
PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD



PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD ELECTRONIC



PLATEBNÍ KARTA MAESTRO



1. **CHIP** (nepovinný prvek) – EMV CHIP pro načtení karty v platebním terminálu (nemusí být na všech kartách).
2. **Číslo karty:**
 - **MasterCard** (povinný prvek) – plasticky vyražené až 16místné číslo. Začíná vždy číslicí 5 a je vždy rozděleno do 4 skupin po čtyřech číslech. Poslední skupina čísel zasahuje do hologramu.
 - **MasterCard Electronic** (povinný prvek) – 16místné číslo, obvykle ve skupinách po čtyřech číslicích (lze však, aby některá ze skupin číslic byla vynechána = nebyla vytištěna). Začíná číslicí 5, je vytištěné a nikdy nezasahuje do hologramu. Musí být vytištěné (tj. nesmí být embosované).
 - **Maestro** (povinný prvek) – 12místné až 16místné číslo, které může být embosované či vytištěné. Pokud je embosované, musí se nacházet na přední straně karty. V případě, že je číslo karty vytištěné, musí se nacházet na přední nebo zadní straně karty nebo na obou stranách současně.
3. **BIN** (nepovinný prvek) – první čtyři číslice čísla karty mohou být vytištěné pod číslem karty.
4. **Jméno držitele karty**
 - **MasterCard** (povinný prvek) – jméno a příjmení držitele karty musí být přítomné na přední nebo zadní straně nebo na obou stranách karty současně.
 - **MasterCard Electronic** (povinný prvek) – jméno a příjmení držitel karty může být v některých případech nahrazeno určitými slovy či frázemi.
 - **Maestro** (nepovinný prvek)
5. **Doba platnosti karty**
 - **MasterCard** (povinný prvek) - je udána buď obdobím platnosti karty, nebo datem ukončení platnosti. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. **Karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti!**
 - **Maestro** (nepovinný prvek)
6. **Logo**
 - **MasterCard** (povinný prvek) – tvořené dvěma propojenými kruhy v barvě červené a žluté.
 - **MasterCard Electronic** (povinný prvek) – tvořené ze dvou překrývajících se kruhů červené a žluté barvy, na kterých je název MasterCard Electronic. Název MasterCard je bílý s modrým stínováním, název Electronic je modrý a shoduje se s modrou barvou

podkladu, na kterém je značka umístěna. Text 100 % Electronic na modrém poli.

- **Maestro** (povinný prvek) – tvořené dvěma propojenými kruhy v barvě modré a červené.
7. **Ochranný UV symbol** (nepovinný prvek) – velká písmena M a C na přední straně karty viditelná pouze pod ultrafialovým světlem.
 8. **Hologram**
 - **MasterCard** (povinný prvek) – hologram se zemskými polokoulemi. Hologram může být umístěn i na zadní straně karty nebo v magnetickém proužku.
 - **Maestro** (nepovinný prvek)
 9. **Text v anglickém jazyce** (povinný prvek) – „VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED” zdůrazňuje, že tato karta může být přijata pouze na obchodních místech, která mohou kartu MasterCard Electronic přijímat (pouze v platebních terminálech, ne imprinterech). Tento text může také obsahovat omezení použití karty pouze na konkrétní stát.
 10. **Lokální platnost karty** – je označena anglickým nápisem „Valid only in...”, popř. také v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je na kartě uvedena. **Karta bez vyznačení lokální platnosti je použitelná ve všech zemích světa.**
 11. **Logo paypass** – označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby.
 12. **Název a logo vydavatele**
 - **MasterCard** (povinný prvek) – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
 - **Maestro** (povinný prvek) – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
 13. **Podpisový panel**
 - **MasterCard** (povinný prvek) – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Za podpisovým panelem je umístěn trojmístný kontrolní kód CVC. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID”.
 14. **Trojmístný kód CVC 2**
 - **MasterCard** (povinný prvek) – posunutý mimo podpisový panel.
 - **Maestro** (nepovinný prvek)
 15. **Všeobecné obchodní podmínky** – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.
 16. **Magnetický proužek**

- **MasterCard** (povinný prvek) – musí být na kartě přítomen, nesmí být v žádném případě porušen či poškozen, může obsahovat hologram.
- **Maestro** (povinný prvek) – musí být na kartě přítomen, nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.

PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD

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

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 5.6](#)).

PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD ELECTRONIC

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

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 5.6](#)).

PLATEBNÍ KARTA MAESTRO

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

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

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 5.6](#)).

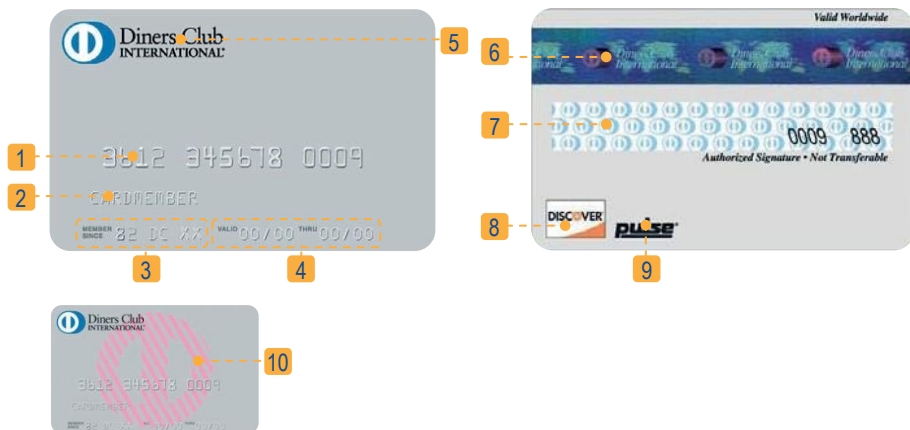
Platební karta MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro nesmí být označena nápisy „SPECIMEN”, „VOID”, „VZOR” ani být jakkoliv nastřížená či jinak znehodnocená.

Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí, či máte jakékoli pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s HELPDESK COMGATE (viz [kapitola 2](#)).

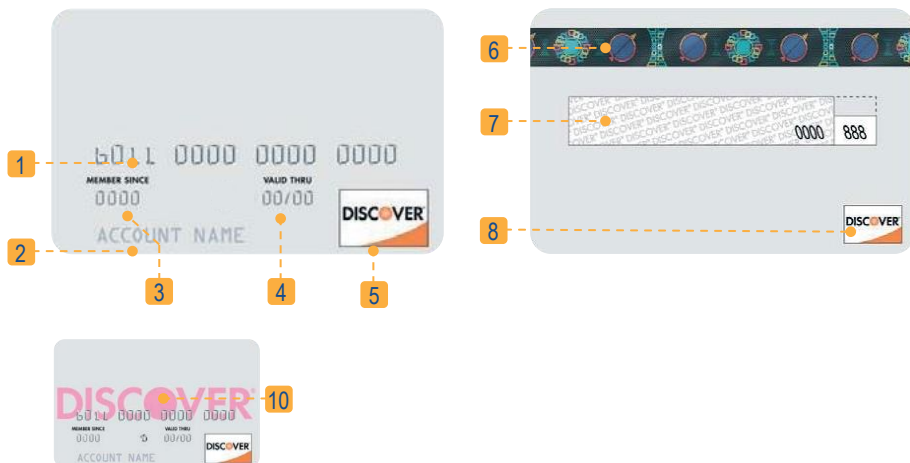
4.4 Platební karty Diners Club International

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

PLATEBNÍ KARTA DINERS CLUB INTERNATIONAL



PLATEBNÍ KARTA DISCOVER



1. Číslo karty:

- **Diners Club International** – je embosované (reliéfni). Začíná dvojčíslím „30” nebo „36” nebo „38”. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla karty je 14 číslic ve skupinách 4-6-4.

- **Discover** – je embosované (reliéfní). Začíná dvojčíslím „60” nebo „64” nebo „65”. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla karty je 16 číslic ve skupinách 4-4-4-4.
2. **Jméno držitele karty** – embosované jméno a příjmení držitele karty, které je v případě služební karty doplněno dalším řádkem se jménem firmy.
 3. **Údaj MEMBER SINCE:**
 - **Diners Club International** – musí být umístěn vždy před, či za datem platnosti ve tvaru: dvojčíslí roku, písmena DC a dvoumístný písmenný kód státu.
 - **Discover** – je umístěno pod číslem karty.
 4. **Doba platnosti karty** – nelze přijmout karty předložené před 1. dnem uvedeným jako VALID FROM nebo po posledním dni měsíce uvedeného jako VALID THRU (může být i v jiných jazycích).
 5. **Logo:**
 - **DC** – v barvě modrobílé, vždy na přední straně v levém horním rohu, doplněno černým textem „Diners Club International”.
 - **DISCOVER** – vždy na přední straně v pravém dolním rohu, nebo nahoře v podobě loga Discover.
 6. **Magnetický proužek:**
 - **Diners Club International** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen. Součástí magnetického proužku může být i hologram společnosti Diners Club.
 - **Discover** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen. Součástí magnetického proužku může být i hologram společnosti Discover, který může být umístěn i na přední straně karty.
 7. **Podpisový panel** – zkontrolujte podpis na podpisovém panelu. Byl-li učiněn pokus vymazat podpis, objeví se nápis „**VOID**”. Na podpisovém panelu je vytištěné poslední čtyřčíslí karty. Musí být shodné s číslem karty na přední straně a je doplněno trojmístným číselným kódem (CVV).
 8. **Akceptační známka sítě Discover** – pro mezinárodně platné karty je akceptační známka sítě Discover na zadní straně karty povinná.
 9. **Známka Pulse** – známka Pulse musí být umístěna vpravo od akceptační známky sítě Discover. Tato známka je vytištěna v barvě černé, nebo bílé v závislosti na barvě podkladu zadní strany.
 10. **Ochranný UV symbol** – na přední straně karty uprostřed je bezpečnostní znak viditelný pouze pod ultrafialovým světlem.

Nepodepsaná karta je neplatná!

Máte-li pochybnosti o kartě, která je vám předkládána, proveďte hlasovou autorizaci. Řiďte se instrukcemi operátora. Požádá-li vás operátor o zadržení karty, zadržte ji (viz [podkapitola 5.6](#)), pouze můžete-li tak učinit bezpečně a pokojně.

4.5 Platební karty JCB

NOVÝ DESIGN

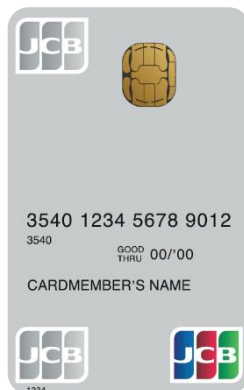
Horizontální podoba karty – embosovaná



Vertikální podoba karty – embosovaná
– elektronická



Vertikální podoba karty



STARÝ DESIGN



1. **IC CHIP** – pro načtení karty na platebním terminálu.

2. **Číslo karty** – plasticky vyražené 16-ti místné číslo.
3. **BIN** – první čtyři, pět nebo šest číslic z čísla karty.
4. **Jméno držitele karty** – embosované jméno a příjmení držitele karty, které musí být uvedené ve spodní části karty. Může obsahovat i titul (Mr., Ms., Dr. apod.)
5. **Doba platnosti karty** – MM/YY s apostrofem za lomítkem.
6. **Logo JCB** – u aktuálního designu je JCB logo vytištěné v levém horním, nebo pravém horním, či dolním rohu.
7. **Hologram** – uprostřed čelní strany karty může být namísto „JCB CARD“ rovněž uvedeno jméno nebo logo dceřiné společnosti nebo kooperačního partnera JCB.
8. **Magnetický proužek** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.
9. **Podpisový panel** – musí obsahovat podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“. Dále je na podpisovém panelu vytištěno vlevo skloněným písmem číslo karty nebo jeho poslední čtyřčíslí. Musí se shodovat s číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) na přední straně. Za číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) je umístěn třímístný kontrolní kód CVC. Jde o proužek s rovným (nový design), resp. vlnkovým podtiskem (starý design), který je tvořen opakujícími se nápisy JCB v barvě světle modré a zelené.
10. **Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty** – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.

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

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- nesouhlasí číslo vytištěné na podpisovém panelu s číslem karty,
- chybí CVC – třímístné číslo na podpisovém panelu za posledním čtyřčíslím čísla karty,
- chybí ochranný znak JCB – zadržte kartu (viz [podkapitola 5.6](#)),

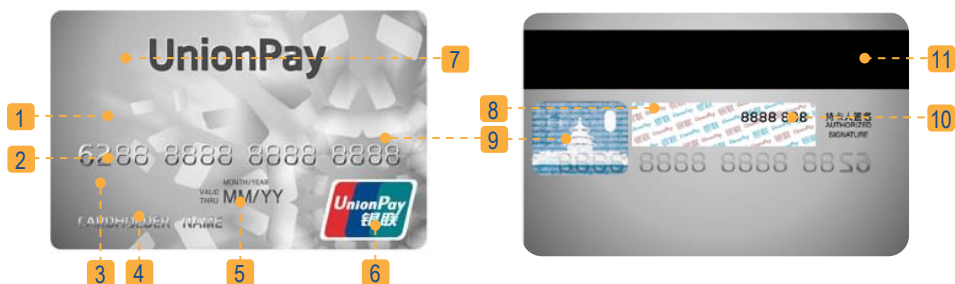
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 5.6](#)).

Platební karta nesmí být označena nápisy „SPECIMEN”, „VOID”, „VZOR” ani být jakkoliv nastřižená či jinak znehodnocená.

Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí, či máte jakékoli pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s HELPDESK COMGATE (viz [kapitola 2](#)).

4.6 Platební karty UnionPay

PLATEBNÍ KARTA UNIONPAY



1. **CHIP** (nepovinný prvek) – CHIP pro načtení karty v platebním terminálu.
2. **Číslo karty** (povinný prvek):
 - kreditní karty – 16místné číslo karty.
 - debetní karty založené na ověření podpisem – 16místné číslo karty.
 - prepaid karty založené na ověření podpisem – 16místné číslo karty.
 - debetní karty založené na ověření PINem – 17 až 19místné číslo karty.
3. **BIN** (nepovinný prvek) – první čtyři číslice čísla karty mohou být vytištěné pod číslem karty.
4. **Jméno držitele karty:**
 - (povinný prvek) pro následující karty:
 - kreditní karty,
 - debetní karty založené na ověření podpisem,
 - prepaid karty založené na ověření podpisem.
 - (nepovinný prvek) pro následující karty:
 - debetní karty založené na ověření PINem,
 - prepaid karty založené na ověření PINem.
5. **Doba platnosti karty:**
 - (povinný prvek) pro následující karty vydané od 1. 7. 2016 mimo území Hong Kongu a Macau:
 - kreditní karty,
 - debetní karty založené na ověření podpisem,
 - prepaid karty založené na ověření podpisem,
 - debetní karty založené na ověření PINem,
 - prepaid karty založené na ověření PINem,
 - (nepovinný prvek) pro následující karty vydané před 1. 7. 2016 nebo vydané na území Hong Kongu a Macau:
 - debetní karty založené na ověření PINem,

- prepaid karty založené na ověření PINem,
6. **Logo UnionPay** (povinný prvek)
 7. **Název a logo vydavatele** (nepovinný prvek) – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
 8. **Podpisový panel:**
 - (nepovinný prvek) - v případech, kdy má vydavatel karty udělenou výjimku od UnionPay, nemusí se na některých debetních kartách založených na ověření PINem a prepaid kartách založených na ověření PINem podpisový panel nacházet.
 - (povinný prvek) - ostatní případy.
 9. **Hologram s Chrámem nebeským:**
 - (povinný prvek) pro následující karty na přední straně karty:
 - kreditní karty,
 - debetní karty založené na ověření podpisem.

Tento hologram může být umístěn i na zadní straně těchto karet.
 - (nepovinný prvek) pro následující karty:
 - debetní karty založené na ověření PINem,
 - prepaid karty založené na ověření PINem,
 - prepaid karty založené na ověření podpisem.
 10. **Trojmištný číselný kód CVN 2** (povinný prvek)
 11. **Magetický proužek** (povinný prvek)

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- podpis na kartě se neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- chybí CVN – třímístné číslo na podpisovém panelu,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz [podkapitola 5.6](#)).

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

Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí, či máte jakékoli pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s HELPDESK COMGATE (viz [kapitola 2](#)).

4.7 Platební karty American Express (AMEX)

Na převážně většině karet je natištěn nápis AMERICAN EXPRESS a zobrazen centurion (hlava římského bojovníka). Pod světlem UV lampy se uprostřed na kartě objeví nápis AMEX.



1. **Číslo karty** – plasticky vyražené 15-ti místné číslo. Začíná dvojčíslím 37 a je rozděleno ve skupinách 4-6-5. Při platbě kartou na elektronickém terminálu zkontrolujte, zda souhlasí číslo zobrazené na displeji terminálu s číslem karty předložené klientem.
2. **Platnost karty** – je časový údaj určující platnost karty (1. den v měsíci/rok – poslední den v měsíci/rok včetně).
3. **Jméno držitele karty** – (u firemních karet i název společnosti).
4. **Údaj MEMBER SINCE** – určuje, ve kterém roce se klient stal poprvé držitelem karty.
5. **Čtyřmístný bezpečnostní kód karty, tzv. batch code** – je umístěn vpravo, nebo vlevo nahoře nad číslem karty.
6. **Magnetický proužek** – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.
7. **Podpisový panel** – určený pro podpis držitele karty. Může být bílý s číslem karty, nebo s hustě natištěnými vlnkami. Proužek nesmí být škrtnutý, gumovaný, přelepovaný nebo jinak upravovaný.

8. **Logo American Express** – na zadní nebo přední straně karty musí být čitelné logo American Express, tzv. **blue box**.
9. **Vytištěné číslo karty** – umístěné v podpisovém proužku, nebo pod ním musí být shodné s číslem karty na její přední straně.

Nepodepsaná karta je neplatná!

Máte-li pochybnosti o kartě, která je vám předkládána, proveďte hlasovou autorizaci. Řiďte se instrukcemi operátora, Požádá-li vás operátor o zadržení karty, zadržte ji (viz [podkapitola 5.6](#)), pouze můžete-li tak učinit bezpečně a pokojně.

5 AKCEPTACE PATEBNÍCH KARET NA ELEKTRONICKÉM PATEBNÍM TERMINÁLU

Prostřednictvím elektronického terminálu lze akceptovat platební karty MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron, V PAY, Diners Club, Discover, JCB, American Express a UnionPay.



5.1 Prodej (Postup při platbě čipovou, magnetickou a bezkontaktní kartou)

Transakce Prodej je základní operací, jež slouží jako podklad pro zúčtování částky transakce na vrub účtu zákazníka (držitele platební karty) a ve prospěch účtu obchodníka.

OBSLUHA TERMINÁLU JE POVINNA

- ověřit, zda se jedná o výše zmíněné karty, pokud se banka a obchodník nedohodnou jinak, jiný typ karty odmítne,
- provést vizuální kontrolu ochranných prvků,
- ověřit, není-li karta poškozena, znehodnocena nebo nastřížena, pokud je, odmítne kartu a vrátí ji zákazníkovi,
- požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti v případě pochybností o tom, že kartu nepředkládá její právoplatný držitel. V případě, že platební kartu nepředkládá právoplatný držitel, je na zvážení obchodníka, zda bude transakci realizovat – nejlépe je však kartu odmítnout (výjimku mají platební karty MasterCard typu business karty, na kterých nemusí být uvedeno jméno držitele karty, anebo se nemusí shodovat jméno držitele karty s předkladatelem platební karty).

DALŠÍ POSTUP (SPOLEČNÝ POSTUP PRO AKCEPTACI ČIPOVÝCH I MAGNETICKÝCH KARET)

- Obsluha zahájí prodej na platebním terminálu (viz manuál k platebnímu terminálu poskytnutý servisní organizací) a zadá částku transakce.
- Obsluha / držitel karty vloží platební kartu do čipové čtečky terminálu, nebo v případě, že karta není opatřena čipem, protáhne kartu čtečkou pro magnetické karty (viz manuál k platebnímu terminálu). Je-li karta bezkontaktní, přiloží ji k bezkontaktní čtečce.

- V některých případech může platební terminál po zadání částky zobrazit výzvu ke kontrole totožnosti (viz [podkapitola 4.1](#), Kontrola totožnosti), kterou obsluha musí potvrdit, jinak je transakce zrušena. Informace o provedené kontrole zaznamená obsluha na stvrzenku vytištěnou z terminálu.

OBSLUHA TERMINÁLU NÁSLEDNĚ POSTUJUJE DLE INSTRUKCÍ PLATEBNÍHO TERMINÁLU

Čipová karta



gnetická karta



Bezkontaktní karta



a) Čipová karta požadující PIN

- Na PIN Padu či platebním terminálu se zobrazí částka transakce, držitel karty je vyzván k potvrzení zadáním PINu (nebo se nejdříve zobrazí částka, kterou držitel karty potvrdí, a pak zadá PIN).
- V případě kladné autorizace vytiskne platební terminál první stvrzenku určenou pro obchodníka a následně terminál vytiskne druhou stvrzenku, která je určena pro držitele platební karty. Na obou stvrzenkách musí být mimo jiné zobrazen text „PIN OK“ nebo „PIN ZADÁN“. Dále postupuje obsluha dle pokynů platebního terminálu.

b) Čipová karta požadující podpis

- V případě kladné autorizace platební terminál vytiskne první stvrzenku s řádkem určeným pro podpis držitele karty.
- Platební terminál se dotáže, zda podpis souhlasí.

POZNÁMKA

V případě nutnosti kontroly podpisu u čipových karet lze platební kartu z čipové čtečky vytáhnout v průběhu transakce. Následně už není nutné platební kartu vkládat zpět do čipové čtečky.

- V případě, že podpis souhlasí, obsluha potvrdí transakci na platebním terminálu, následně se vytiskne druhá stvrzenka určená pro držitele platební karty.
- V případě, že podpis nesouhlasí, obsluha transakci nepotvrdí a transakce je stornována. Pro obchodníka a i pro držitele karty je vytištěna stvrzenka o zrušení transakce.

c) Magnetická karta

- V případě kladné autorizace platební terminál vytiskne první stvrzenku pro obchodníka s řádkem určeným pro podpis držitele karty (v ojedinělých případech vyzve terminál držitele platební karty i k zadání PINu).
- Terminál se dotáže, zda podpis držitele souhlasí.
- V případě, že podpis souhlasí, obsluha potvrdí transakci na platebním terminálu a ten následně vytiskne druhou stvrzenku určenou pro držitele karty.
- V případě, že podpis nesouhlasí, obsluha transakci nepotvrdí a transakce je stornována. Pro obchodníka a i pro držitele karty je vytištěna stvrzenka o zrušení transakce.

d) Bezkontaktní karta

- Na platebním terminálu či PIN Padu se zobrazí částka transakce.
- Držitel platební karty přiloží kartu k bezkontaktní čtečce terminálu a dále postupuje dle zobrazených informací.
- Akceptace bezkontaktních plateb je realizována pouhým přiložením karty nebo jiného zařízení podporujícího NFC technologii (např. mobilní telefony) k bezkontaktní čtečce platebního terminálu a do určité výše částky transakce je provedena i bez zadání PINu.
- **Základní informace**
 - Platební terminál musí být vybaven čtečkou pro akceptaci bezkontaktních plateb.
 - Služba je poskytována držitelům bezkontaktních platebních karet **VISA, MasterCard a Maestro nebo držitelům mobilních telefonů s funkcí NFC.**
 - Při nákupu **do 500,- CZK** držitel karty zpravidla **nezadává PIN.**
 - Při nákupu **nad 500,- CZK** držitel karty vždy **zadává PIN.**
- **Důležité informace**
 - Obchodník je povinen řídit se pokyny na platebním terminálu. V některých případech může být držitel platební karty vyzván k zadání PINu, i přesto, že se jedná o transakci do **500,- CZK**, v tomto případě je vyzván k provedení transakce vložení platební karty do čipové čtečky platebního terminálu. Četnost je určena bezpečnostními pravidly stanovenými bankou, která bezkontaktní kartu vydala.
 - Obchodník je povinen označit obchodní místo poskytující akceptaci bezkontaktních plateb asociačními logy. Samolepky budou obchodníkovi poskytnuty ze strany banky.

PLATEBNÍ TERMINÁL PROPOJENÝ S POKLADNÍM SYSTÉMEM

Postup pro obsluhu / zákazníka (držitele platební karty):

- Po ukončení nákupu zákazník informuje obsluhu pokladny o platbě kartou.
- Zobrazí se částka na terminálu / Pin Padu.
- Obsluha / zákazník dále postupuje dle zobrazených pokynů (na pokladně, terminálu / Pin Padu).

ZOBRAZENÍ HLÁŠEK NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Zobrazená hláška	Postup
„CHYBA SPOJENÍ“	V případě zobrazení hlášky „CHYBA SPOJENÍ“ kontaktujte příslušnou servisní organizaci, která je uvedena na platebním terminálu nebo v servisních podmínkách.
„ZAMÍTNUTO“	V případě zobrazení hlášky „ZAMÍTNUTO“ je možné pokusit se transakci opakovat, nebo doporučujeme použít jinou platební kartu.
„PŘEKROČEN LIMIT“	Držitel karty má vyčerpaný limit karty stanovený bankou, která vydala platební kartu. Doporučujeme použít jinou platební kartu.
„NEKRYTÁ ČÁSTKA“	Držitel karty nemá dostatečné finanční prostředky na účtu. Doporučujeme použít jinou platební kartu.
„CHYBNÁ DATA“	V případě zobrazení hlášky „CHYBNÁ DATA“ byly zadány chybné údaje do platebního terminálu (autorizační kód, SEQ kód nebo špatné číslo karty atp.) Tato hláška se zpravidla zobrazuje při zakončení předautorizace a je způsobena zadáním chybných údajů do terminálu.
„VOLEJTE AC“ / „VOLEJTE HLASOVOU AUTORIZACI“	Pokud se na terminálu zobrazí „VOLEJTE AC“ nebo „VOLEJTE HLASOVOU AUTORIZACI“, volejte HELPDESK COMGATE (viz kapitola 2) a zvolte volbu 3.

5.2 Návrat / Storno (Vrácení peněz na účet zákazníka)

Jedná se o transakci na platebním terminálu, která je opakem transakce Prodej (viz [podkapitola 5.1](#)). Transakce Návrat / Storno je synonymem pro vrácení částky transakce zpět na účet zákazníka (držitele platební karty). Tuto transakci je možné provést jak v částečné, tak plné výši transakce Prodej. Více o funkci Návrat / Storno viz [podkapitola 10.1](#).

5.3 Služba CashBack

CashBack je výběr hotovosti v CZK prostřednictvím platebních karet na pokladnách obchodních míst vybavených elektronickým platebním

terminálem. CashBack je domácí služba a je určena pro držitele platebních karet, jejichž vydavatelská banka působí na českém trhu a je na tuto službu plně certifikovaná.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Služba je poskytována držitelům platebních karet **VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic a Maestro**. Podmínkou vydání hotovosti je úhrada nákupu platební kartou v minimální výši **1,- CZK**. Výběr hotovosti je umožněn do maximální výše **3000,- CZK**.

- Účtenka z platebního terminálu obsahuje rozdělení částky na prodej a CashBack.
- Uzávěrka z platebního terminálu obsahuje zvlášť součet za prodej a součet za CashBack.
- Výpis z karetních transakcí obsahuje navíc částky a součty za transakce typu CashBack.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Z částky CashBacku obchodník neplatí bance žádnou provizi.
- Ve výjimečných případech je obchodník oprávněn držiteli karty neposkytnout službu CashBack, zejména pokud nebude v pokladně, ke které platební terminál náleží, k dispozici dostatečná hotovost.
- CashBack nelze poskytovat na obchodních místech nabízejících službu **Multicurrency** (tj. akceptaci v cizích měnách).

5.4 Předautorizace karetní platby

Předautorizace je proces, v rámci něhož dochází u obchodníka k ověření platnosti platební karty a dostatečnosti finančního krytí na účtu držitele platební karty pro předpokládanou platební transakci.

Předautorizace může být poskytnuta pouze po dohodě s COMGATE následujícím obchodním místům:

- Ubytovací zařízení,
- Cestovní kanceláře,
- Půjčovny,
- Prodejci letenek,
- Samoobslužné čerpací stanice.

Předautorizaci lze provádět pouze prostřednictvím elektronického platebního terminálu (POS) pro všechny typy platebních karet vyjma platební karty Maestro, MasterCard Electronic, VISA Electron a V PAY.

Obchodník je povinen předautorizaci dokončit do 30 dnů od data zahájení předautorizace. Nicméně doporučujeme po 14 dnech předautorizaci dokončit a vytvořit novou.

Částka předautorizace musí vždy odpovídat předem dohodnuté ceně objednávaných služeb. Držitel platební karty musí být o předautorizaci informován předem a musí s ní souhlasit (písemné potvrzení objednávky obchodníkovi). Obchodník musí být schopen informování klienta doložit písemně.

POZNÁMKA	U čerpacích stanic využívajících samoobslužné platební terminály (tzv. „tankautomaty“) lze předautorizaci provádět pro všechny typy platebních karet.
-----------------	---

ZAHÁJENÍ PŘEDAUTORIZACE

Předautorizace za přítomnosti karty

1. Obchodník poté, co držitel karty písemně odsouhlasí provedení předautorizace a podmínky, za nichž bude předautorizace provedena, zvolí na platebním terminálu funkci „Předautorizace“ a dle typu karty vloží kartu do čipové čtečky (u bezkontaktních platebních karet přiloží kartu k čipové čtečce), nebo protáhne kartu pomocí magnetického proužku.
2. Obchodník zadá předpokládanou částku.
3. Držitel karty zadá PIN.
4. Dále obchodník postupuje dle pokynu terminálu.
5. Platební terminál provede předautorizaci:
 - kladně – platební terminál vytiskne první stvrzenku pro obchodníka, na které je zobrazen text „PIN OK“, v některých případech může být vyžadován podpis od držitele platební karty,
 - záporně – platební terminál napíše důvod zamítnutí.
6. Platební terminál vytiskne druhou stvrzenku, která je určena pro držitele karty.

Předautorizace bez přítomnosti karty

Před zahájením předautorizace je obchodník povinen:

- zajistit písemný souhlas držitele platební karty s provedením předautorizace a podmínkami, za nichž bude provedena (podmínky předautorizace by měl obchodník zpřístupnit prokazatelně držiteli platební karty, případně i bance),
- zajistit potvrzení o seznámení držitele karty s předautorizovanou částkou (předpokládaná výše ceny služby),
- zjistit číslo platební karty, platnost karty a číselný kód (CVC, CVV).

1. Obchodník zvolí na platebním terminálu funkci „Předautorizace“ a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnost karty, předpokládanou částku).
2. Platební terminál provede předautorizaci:
 - kladně – platební terminál vytiskne pro obchodníka první stvrzenku, která musí být podepsaná držitelem karty při jeho příjezdu,
 - záporně – platební terminál napíše důvod zamítnutí.
3. Platební terminál vytiskne druhou stvrzenku, která je určena pro držitele karty.

ZAKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

V případě, že byla předautorizace provedena za přítomnosti platební karty:

1. Obsluha terminálu zvolí na platebním terminálu funkci „Zakončení předautorizace“ a vloží kartu do čipové čtečky, nebo protáhne kartu pomocí magnetického proužku.
2. Poté zadá konečnou částku (viz Poznámka níže).
3. Platební terminál provede zakončení předautorizace a vytiskne dvě stvrzenky:
 - první stvrzenka je pro obchodníka, držitel karty ji podepíše,
 - druhá stvrzenka je určena pro držitele platební karty.

V případě, že byla předautorizace provedena bez přítomnosti platební karty:

1. Obsluha terminálu zvolí na platebním terminálu funkci „Zakončení předautorizace“ a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnosti karty, částku).
2. Poté zadá konečnou částku (viz Poznámka níže),
3. Platební terminál provede zakončení předautorizace a vytiskne dvě stvrzenky:
 - první stvrzenka je pro obchodníka, držitel karty ji podepíše,
 - druhá stvrzenka je určena pro držitele platební karty.

UPOZORNĚNÍ	Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznesle proti transakci reklamaci).
POZNÁMKA	Dokončení provede obsluha terminálu na předautorizovanou, nebo na menší částku. V případě, že skutečná částka bude vyšší nežli předautorizovaná, rozdíl doučtuje pomocí transakce „Prodej“, při které by měla být karta přítomna.
UPOZORNĚNÍ	Následné prodejní transakce je možné provést pouze se souhlasem držitele platební karty.

ZRUŠENÍ PŘEDAUTORIZACE

Lze provést následujícími způsoby:

- **Faxem** (viz kapitola 2, „Formulář zrušení předautorizace“)
- **E-mailem** (viz kapitola 2, „Formulář zrušení předautorizace“)
- **Na platebním terminálu** – Obsluha na terminálu zvolí funkci „Zrušení předautorizace“, zadá potřebné údaje, které požaduje terminál (číslo platební karty, SEQ ID, Autorizační kód), terminál vytiskne dvě stvrzenky a po provedení uzávěrky se požadavek ohledně zrušení předautorizace odešle ke zpracování do banky. V bance je požadavek na zrušení vždy zpracován následující pracovní den po provedené uzávěrce.

POZNÁMKA	Banka nezodpovídá za neprovedené zrušení předautorizace karty, kterou má provést vydavatelská (issuer) banka.
UPOZORNĚNÍ	V případě použití elektronické platební karty je k ukončení předautorizace nutné načtení magnetického proužku nebo čipu platební karty terminálem. V tomto případě nelze zakončit předautorizaci pomocí manuálního zadání čísla karty do terminálu!

5.5 Hlasová autorizace

Hlasová autorizace slouží k autorizaci platebních karet v případě výpadku konektivity elektronického platebního terminálu.

KDY ŽÁDAT O AUTORIZACI

Obchodník žádá telefonicky **HELPDESK COMGATE** (viz kapitola 2) o autorizaci platby **u transakcí typu Prodej / Sale**, kdy se na displeji platebního terminálu zobrazí „Hlasová autorizace“ (resp. „Volejte hlasovou autorizaci“) nebo „Volejte banku“ (resp. „Volejte AC“).

Autorizační kód je nutno zadat do platebního terminálu (viz manuál k platebnímu terminálu).

Udělení autorizace nezabývá obsluhu terminálu povinnosti kontroly:

- pravosti karty,
- shody podpisu držitele platební karty s podpisovým vzorem na kartě, případně ověření totožnosti.

POSTUP PŘI AUTORIZACI KARET

Volejte na **HELPDESK COMGATE** (viz kapitola 2).

Při žádosti o autorizaci nahlásí obsluha terminálu potřebné údaje:

- číslo karty,
- platnost karty,
- číslo obchodního místa přidělené COMGATE,
- typ transakce platba / hotovost (cash advance),

- číselný kód (CVC, CVV),
- celkovou částku k autorizaci.

Na závěr bude obsluha terminálu informována operátorem o stavu autorizace a bude jí sdělen autorizační kód, který zadá do platebního terminálu.

Je-li výsledkem autorizace **ZAMÍTNUTO**, obsluha terminálu:

- transakci neprovede,
- oznámí držiteli, že transakci není možno momentálně uskutečnit,
- vrátí kartu držiteli.

Je-li výsledkem autorizace **ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU**, obsluha terminálu:

- transakci neprovede,
- kartu držiteli nevrátí,
- kartu zadrží a před zraky držitele znehodnotí (více viz [podkapitola 5.6](#)),
- vydá držiteli (pokud o to požádá) „Potvrzení o zadržení karty“ (viz [kapitola 2](#)),
- vyplní formulář „Hlášení o zadržení karty“ (viz [kapitola 2](#)) a doručí ho spolu se zadrženou kartou do COMGATE v co nejkratším termínu.

5.6 Zadržení a znehodnocení platební karty

Platební karta je vlastnictvím společnosti, která ji vydala, tj. vydavatele karty. Zákazník je pouze jejím držitelem.

ZADRŽENÍ PLATEBNÍ KARTY

Platební kartu je obchodník povinen zadržet v případě, že **obchodník obdržel z HELPDESK COMGATE** (viz [kapitola 2](#)) pokyn „**ZADRŽTE KARTU**“ **buď telefonicky, anebo se tato hláška zobrazila na platebním terminálu.**

Při zadržení karty obchodník použije všechny přiměřené a nenásilné prostředky k tomu, aby karta zůstala v jeho držení. Zadrženou kartu před zraky držitele znehodnotí, na požádání vydá zákazníkovi „Potvrzení o zadržení karty“ (viz [kapitola 2](#)).

Obchodník vyplní „Hlášení o zadržení karty“ (viz [kapitola 2](#)) a v něm uvede jméno, adresu a číslo obchodníka, jméno, adresu a číslo účtu zaměstnance, který platební kartu zadržel, den zadržení, den odeslání karty, důvod zadržení, číslo platební karty a s kartou osobně doručí do kterékoli pobočky COMGATE, nebo doporučeným dopisem zašle do týdne na adresu: COMGATE, a.s., Správa karet, Českomoravská 2408/1a-BALABENKA, 190 00 Praha 9.

ZNEHODNOCENÍ PLATEBNÍ KARTY

Magnetická karta

Kartu znehodnotíme podélným nastřížením, nikoliv však přes magnetický proužek, embosovaný nebo indentovaný znak. Nejlépe tedy podélným nastřížením podpisového panelu.

Čipová karta

Kartu znehodnotíme perforací (vyděrováním) magnetického proužku a současně ustřížením rohu karty, který se nachází protilehle proti čipu.

5.7 Akceptace stravenkových karet

COMGATE nabízí akceptaci stravenkových karet **Edenred**, **Sodexo**, **Benefit Plus**, **Gusto Karta**, **Chèque Déjeuner**, **GastroCard** a **Naše stravenka**. Pro akceptaci stravenkových karet je nutné uzavřít smlouvu s vydavatelem.



Jaké jsou výhody?

- Moderní a snadný způsob řešení firemního stravování.
- Úspora času a nákladů - Již nebudete muset stravenky pravidelně skladovat, rozdělovat a distribuovat vašim zaměstnancům.
- Jednoduchost - Elektronické karty pouze jednorázově objednáte, rozdáte a následně už je jen elektronicky dobíjíte.
- Bezpečnost - Elektronické peníze na kartě nelze ztratit ani ukrást jako v případě papírových stravenek.

5.8 Vydávání věrnostních či dárkových karet

COMGATE dále nabízí možnost vydávat věrnostní, zaměstnanecké či dárkové karty. Na základě potřeb strategie obchodníka jsme schopni nabídnout řešení na míru, které povede ke zvýšení loajality stávajících zákazníků a také získání nových.

5.9 Dobíjení kreditu mobilních operátorů



Služba umožňuje dobíjení kreditu mobilních operátorů (**O2**, **T-Mobile**, **Vodafone**) na platebních terminálech. Uvedená služba obchodníkovi přináší nový zdroj výnosů, neboť obchodník získává provizi z každé úspěšně dobité částky.

5.10 Uzávěrka platebního terminálu

Obchodník je povinen denně provádět a kontrolovat uzávěrku platebního terminálu.

Obchodník postupuje dle manuálu k platebnímu terminálu poskytnutého servisní organizací, která provedla instalaci platebního terminálu.

Uzávěrka se provádí z důvodu korektního zúčtování transakcí (porovnání transakcí v terminálu se záznamy na autorizačním centru) a odeslání off-line transakcí. Na uzávěrce se objeví počet a objem provedených transakcí (od poslední uzávěrky) přijatých terminálem.

ZOBRAZENÍ HLÁŠEK NA UZÁVĚRCE

Zobrazená hláška	Postup
„NESOUHLASÍ SOUČTY“	V případě, že transakce odeslané platebním terminálem v rámci denní uzávěrky, nesouhlasí s transakcemi zaznamenanými na autorizačním serveru, objeví se na uzávěrce text „NESOUHLASÍ SOUČTY“. Obchodník je povinen neprodleně kontaktovat HELPDESK COMGATE (viz kapitola 2), kde bude informován o dalším postupu.

Denní uzávěrka

– nesouhlasí součty

Denní uzávěrka

```
18/01/2012 12:14
ČSOB, a.s.
ČSOB, a.s. - TEST
Radlická 333/150
15000 Praha 5
IČO: 00001350
DIČ: CZ00001350
Terminál: PYTE2667 (MPPYTE2667-53262671)

UZÁVĚRKA

PFij: 2 0.20 Kč

Karty VISA
PFij: 2 0.20 Kč

Karty EC/MC
Celk: 0 0.00 Kč

Karty MAESTRO
Celk: 0 0.00 Kč

Karty DINERS
Celk: 0 0.00 Kč

Karty JCB
Celk: 0 0.00 Kč

Karty AMEX
Celk: 0 0.00 Kč
```

```
18/01/2012 12:25
ČSOB, a.s.
ČSOB, a.s. - TEST
Radlická 333/150
15000 Praha 5
IČO: 00001350
DIČ: CZ00001350
Terminál: PYTE2667 (MPPYTE2667-53262671)

UZÁVĚRKA

Součet ze serveru:
Celk: 0 0.00 Kč

II NESOUHLASÍ SOUČTY II

Součet z pracoviště:
PFij: 1 0.10 Kč

Karty VISA
PFij: 1 0.10 Kč

Karty EC/MC
Celk: 0 0.00 Kč

Karty MAESTRO
Celk: 0 0.00 Kč

Karty DINERS
Celk: 0 0.00 Kč
```

POZNÁMKA

Vzhled stvrzenky se může lišit podle typu platebního terminálu.

6 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET

6.1 Multicurrency - Akceptace platebních karet v cizích měnách



Multicurrency je možnost přímé akceptace karetních transakcí v cizích měnách (EUR, USD, GBP, PLN, HUF, NOK, SEK, RON) na platebním terminálu a platební bráně COMGATE. Službu lze poskytovat prostřednictvím elektronického platebního terminálu, popř. služby E-commerce (viz [kapitola 6](#)).

ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Akceptace cizích měn je povolena pouze u následujících typů karet: VISA, VISA Electron, V PAY, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro a UnionPay.
- Na účtence z platebního terminálu je částka uvedena v měně transakce dle požadavku držitele platební karty.
- Uzávěrka z platebního terminálu nerozděluje transakce podle měny, ale sčítá hodnoty nominálních částek.
- Na výpise o transakcích je zobrazena částka v měně transakce, která byla držiteli platební karty stržena, a také částka převedená do měny účtu obchodníka.
- Cizoměnové transakce (EUR, USD, GBP, PLN, HUF, NOK, SEK, RON) lze poukazovat pouze na účet vedený v dané měně transakce (tj. platbu v EUR lze směřovat pouze ve prospěch bankovního účtu vedeného v EUR, platbu v USD ve prospěch bankovního účtu v USD atd.).
- Karetní transakce v CZK není možné zúčtovávat na devizový účet.
- Pokud je měna transakce shodná s měnou účtu, nedochází ke konverzím.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Obchodník musí mít účet vedený u COMGATE nebo Poštovní spořitelny.

6.2 Přenos identifikačního symbolu platby

Přenos „identifikačního symbolu“ je možnost přenosu číselného kódu (desetimístný numerický kód v podobě například čísla objednávky, faktury, smlouvy nebo jiné identifikace platby) **prostřednictvím platebního terminálu**. Tento číselný kód slouží k jednodušší identifikaci jednotlivých plateb na výpise o provedených karetních transakcích.

V případě propojení pokladního systému a platebního terminálu může být tento numerický symbol přenášen automaticky z pokladního systému. Nejedná se však o standardní nastavení, musí být definováno v předstihu a konzultováno s dodavatelem pokladního systému. Symbol je poté uvedený ve výpise o karetních transakcích (v polích určených pro číslo karty).

6.3 Multiplikace („Virtualizace“) - Poukazování úhrad na více bankovních účtů

Multiplikace („Virtualizace“) je možnost poukazování úhrad za karetní transakce z jednoho platebního terminálu na více bankovních účtů (až 10). Obchodník má možnost tímto odlišit, na jaký účet mu budou připsovány úhrady za karetní transakce, například v rozdělení podle produktů či služeb (až 10), které nabízí. Příkladem mohou být úhrady kartou např. za různé typy úhrad – zálohy, doplatky apod. a slouží následně k přehledné identifikaci na výpisech.

Tato funkcionality může být rovněž využita v případě, kdy na jednom obchodním místě působí více firem. Prostřednictvím jednoho platebního terminálu je možné zúčtovávat karetní transakce každé společnosti zvlášť.

6.4 EET - Elektronická evidence tržeb

COMGATE nabízí v rámci platebních terminálů jednoduché řešení elektronické evidence tržeb (EET) pro evidenci jak hotovostních, tak v případě zájmu bezhotovostních plateb. Nabízené řešení je vhodné pro obchodníky, kteří nemají žádnou pokladnu a nechtějí investovat do pořízení nového pokladního systému.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

- Elektronická evidence hotovostních i bezhotovostních tržeb (včetně stravenkových karet a papírových stravenek) prostřednictvím platebního terminálu, bez nutnosti pořízení pokladny.

- Možnost dohledování tržeb (v případě technického problému) prostřednictvím platebního terminálu či webové aplikace POS Merchant (více informací o aplikaci viz [podkapitola 7.2](#)).

Webová aplikace POS Merchant umožní:

- zavedení certifikátu od finanční správy pro správnou evidenci tržeb pod obchodníkovým obchodním místem,
- online přehled a kontrolu karetých transakcí,
- online přehled, kontrolu a report elektronicky evidovaných tržeb (včetně DPH),
- elektronickou archivaci účtenek z platebního terminálu (archivace účtenek z hotovostních i bezhotovostních transakcí),
- (v případě technického problému) dohledovat tržby.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Služba elektronické evidence tržeb bude obchodníkovi spuštěna prostřednictvím dálkové správy po zavedení certifikátu a podle termínu odpovídajícího zákonné povinnosti.
- Obchodník musí mít účet vedený u COMGATE nebo Poštovní spořitelny.
- EET nelze poskytovat na obchodních místech nabízejících službu **CashBack** a **Multicurrency**.

7 OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ

7.1 Mail Order (M.O.) / Telephone Order (T.O.)

M.O. / T.O. je transakce provedená na základě písemné či telefonické objednávky zboží či služeb a souhlasu držitele karty (viz formulář „Zmocnění obchodníka“). Platba je následně provedena bez fyzického předložení karty jejím držitelem vůči poskytovateli zboží či služeb, tj. obchodníkovi.

TRANSAKCE TYPU M.O. / T.O. LZE PROVÁDĚT POUZE NA ZÁKLADĚ SAMOSTATNÉ SMLOUVY S BANKOU!

- Obchodník zajistí vyplnění formuláře „Zmocnění obchodníka“ (viz kapitola 2).
- Držitel karty písemně potvrdí souhlas s provedením transakce svým podpisem.
- Obchodník musí akceptovat pouze písemný, podpisem opatřený souhlas o provedení transakce od držitele karty.

AUTORIZACE NA PATEBNÍM TERMINÁLU

V den přijetí objednávky provede obchodník autorizaci na platebním terminálu. Obchodník zvolí na platebním terminálu funkci „Prodej“ (u některých typů platebních terminálů může být přímo nabídka „M.O.“ / „T.O.“) a dále postupuje dle pokynů platebního terminálu.

FORMULÁŘ ZMOCNĚNÍ OBCHODNÍKA

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

Všechny druhy dokladů nesmí obsahovat opravy či škrtnutí a musí být vyplněny čitelně.

ZASÍLÁNÍ ZBOŽÍ

Obchodník, který zakoupené zboží zasílá držiteli platební karty, je povinen poslat zboží takovým způsobem, který zajistí vrácení doručky prokazující, že zboží bylo převzato adresátem (dle dispozic držitele platební karty).

UPOZORNĚNÍ

Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese proti transakci reklamaci).

7.2 No Show (N.S.)

Transakce typu NO SHOW slouží pro dodatečné doučtování služby, např. držitel karty si objedná službu (rezervace pokoje v hotelu / objednávka zapůjčení vozidla v autopůjčovně) a nezruší ji, nebo ji nezruší včas. Pokud dojde k tomuto případu, obchodník je oprávněn podle pravidel karetních asociací náúčtovat si jako odškodné pouze **jednu noc!**

Podmínky:

- Obchodník musí informovat držitele karty o zatížení faxem nebo e-mailem.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.
- Obchodník musí mít právo na doučtování zapsáno ve svých podmínkách pro poskytování služeb.
- Obchodník s pomocí funkce „Prodej“ provede transakci na platebním terminálu a do místa určeného pro podpis vepíše čitelně hůlkovým písmem „NO SHOW“ (resp. „N.S.“).

UPOZORNĚNÍ

Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese proti transakci reklamaci).

7.3 Spropitné od zákazníka

Funkcí „Spropitné“ může být vybaven platební terminál. Spropitné v tomto případě zadává držitel platební karty přímo do platebního terminálu (viz manuál k platebnímu terminálu).

7.4 Kombinované platby

Obchodník nesmí vystavit několik stvrzenek pro jednu transakci (platbu). Vystavit dvě stvrzenky pro jednu transakci je možné pouze v případě kombinované platby, kdy část je placena kartou, část jiným způsobem (např. hotovostí, šekem, jinou kartou). **Obchodník však nesmí rozdělit částku na několik samostatných částek v případě, že držitel karty chce zaplatit jednou kartou!**

8 SPECIFIKA AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÁCH

8.1 Směnárný, Casina

ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI VÝPLATĚ HOTOVOSTI (CASH ADVANCE - SMĚNÁRNÝ) A AKCEPTACI KARET (CASINA) DODRŽENY

- Transakci je možné uskutečnit pouze po předložení průkazu totožnosti (viz [podkapitola 4.1](#), Kontrola totožnosti).

PŘED USKUTEČNĚNÍM TRANSAKCE JE NUTNÉ VĚNOVAT ZVÝŠENOU POZORNOST NÁSLEDUJÍCÍM KROKŮM

Přední strana karty:

- kontrola vytištěného jména (loga) vydavatele karty
- kontrola ochranného loga společnosti či asociací (viz [podkapitola 4.2](#); [podkapitola 4.3](#); [podkapitola 4.4](#); [podkapitola 4.5](#); [podkapitola 4.6](#))
- kontrola trojrozměrného hologramu Diners Club (zemské kontinenty), JCB (výšeč zeměkoule s vycházejícím sluncem), MasterCard (zemské polokoule s kontinenty) a VISA (letící holubice)
- kontrola jména držitele karty s údaji na průkazu totožnosti (pas, ID karta v případě EU nebo OP)
- kontrola platnosti karty (měsíc a rok platnosti karty)
- kontrola existence vytištěného kontrolního čtyřčíslí (BIN), které se musí shodovat s prvním čtyřčíslím čísla karty – pro karty VISA a MasterCard
- kontrola pod UV světlem
 - u VISA velké písmeno „V“ v místě loga společnosti
 - u embosovaných karet MasterCard v dolní části karty velká písmena „M“ a „C“
 - u JCB – v levém dolním nebo horním rohu malé logo JCB
 - u DC – velké „šrafované logo“ společnosti DC
 - u Discover – uprostřed karty je nápis „DISCOVER“

Zadní strana karty:

- kontrola nepoškozeného podpisového proužku, kontrola rastru (text, barva, skladba)
- kontrola podpisu držitele karty na podpisovém proužku
- kontrola podpisu držitele karty na stvrzence (je-li podpis požadován) – podpis musí být totožný s podpisem na kartě

- kontrola čísla na podpisovém panelu (embosované karty VISA, MasterCard, Diners Club, Discover, JCB) buď celé číslo karty + trojmístný číselný kód CVC / CVV, nebo poslední čtyřčíslí čísla karty + CVC / CVV (trojmístný číselný kód)

PROVEDENÍ TRANSAKCE NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Na stvrzence se vytiskne:

- datum vystavení stvrzenky,
- částka a měna transakce,
- číslo karty a identifikace obchodníka,
- autorizační kód.

Na stvrzenku je nutné obsluhou dopsat:

- kontrolní čtyřčíslí BIN,
- číslo průkazu totožnosti držitele platební karty,
- název státu (jeho zkratka), kde byl průkaz totožnosti vydán,
- stvrzenka musí být podepsána držitelem karty (je-li podpis požadován), musí se shodovat s podpisem na podpisovém panelu na zadní straně karty.

OBCHODNÍK NESMÍ PŘIJMOUT PLATEBNÍ KARTU K ÚHRADĚ, POKUD

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (v případě, že je tento vyžadován),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedená,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena, platební karta nesmí být označena nápisy „SPECIMEN“, „VOID“, „VZOR“,
- pokud se zobrazené číslo na displeji elektronického terminálu nebo vytisknuté na stvrzence neshoduje s číslem uvedeným na přední straně karty (v takovém případě zadržte kartu – viz [podkapitola 5.6](#)),
- BIN na kartě chybí, nebo nesouhlasí s prvním čtyřčíslím čísla karty (v takovém případě zadržte kartu – viz [podkapitola 5.6](#)).

V případě jakýchkoliv pochybností o platnosti karty se neprodleně spojte s **HELPDESK COMGATE** ([viz kapitola 2](#)).

UPOZORNĚNÍ

Na obchodním místě typu Směnárna a Casino není povoleno provádět transakci „Návrat“.

8.2 Hotely, Ubytovací zařízení

SPECIFICKÉ POŽADAVKY PRO HOTELY

Pokud se v případě obchodníka jedná o provozovatele hotelu, je povinen ověřit, že využívá pouze bezpečná hesla v rámci svých informačních systémů. Jak nakládat s hesly používanými v síti obchodníka naleznete na: http://pcistandard.cz/admin/uploads/Prihlasovaci_udaje_uzivatele_VISA.pdf. Více informací, včetně nakládání s hesly používanými v síti obchodníka, naleznete na portále Sdružení pro bankovní karty www.pcistandard.cz (viz podkapitola 3.1).

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Obchodník musí být schopen doložit, že obchodní podmínky byly klientem odsouhlaseny v okamžiku provedení transakce. Jsou-li obchodní podmínky obchodníka v rozporu s pravidly karetních asociací, je odpovědnost za zaúčtovanou transakci na straně obchodníka. Pokud jsou obchodníkovy obchodní podmínky v rozporu s pravidly karetních asociací, pak v případě reklamace transakce držitelem karty nelze tuto transakci obhájit ve prospěch obchodníka.

ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI AKCEPTACI KARET DODRŽENY:

- Při akceptaci karet v hotelu máte možnost využít službu předautorizace (viz podkapitola 5.4).
- Všechny doklady poskytnuté zahraničnímu držiteli karty musí být dvojjazyčně (ČJ / AJ).
- Obchodník musí zajistit při rezervaci nebo stornování (včetně rezervací či stornů přes internet) souhlas držitele platební karty s podmínkami rezervace.
- Obchodník má povinnost si veškerou korespondenci s držitelem karty uchovat pro případné pozdější doložení bance k řešení sporné transakce (reklamace).

REZERVACE

Náležitosti rezervace

Při rezervaci musí obchodník klientovi v jazyce, který si zvolí (případně anglicky), vždy poskytnout:

- číslo rezervace,
- detaily rezervace (jméno klienta, číslo karty, adresu hotelu, data check-in/out, celkovou cenu, cenu za osobu za noc, atd.),
- obchodní podmínky,

- podmínky storna,
- číslo zrušení rezervace.

Garantovaná rezervace

Garantovaná rezervace je rezervace bez okamžitého inkasa částky ze strany obchodníka. Obchodník jen zajistí rezervaci a držbu ubytování na dohodnutý termín. Držitel karty musí mít právo na zrušení rezervace, a to 24 hodin od doručení potvrzení rezervace držiteli karty. Částku si obchodník naúčtuje až za přítomnosti držitele karty.

Pokud obchodník neposkytne klientovi ubytování, které si zarezervoval, musí mu bez poplatku nabídnout možnost alternativního ubytování minimálně ve stejné či vyšší kvalitě, zajistit dopravu do alternativního ubytování, zařídit alternativní ubytování a současně obchodník nemůže provést transakci typu NO SHOW.

Rezervace pomocí služby Předautorizace (viz [podkapitola 5.4](#))

Poskytněte držiteli karty následující informace:

- cenu za pokoj a celkovou cenu za poskytnuté ubytování (vč. DPH), **(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje službou Multicurrency, viz [podkapitola 7.1](#)),**
- adresu hotelu a číslo telefonu,
- kód rezervace (upozorněte držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
- částku zálohy, která bude účtována, přičemž tato částka nesmí překročit cenu za ubytování za 14 nocí.

Držitel karty musí poskytnout:

- číslo karty,
- datum ukončení platnosti karty,
- souhlas s použitím platební karty,
- souhlas s obchodními podmínkami,
- souhlas s celkovou cenou, která bude účtována v den vytvoření rezervace.

Rezervace ubytování s Advance Deposit

V případě, že hotel poskytuje rezervaci s možností Advance Deposit (nevratná záloha), musí být tato možnost uvedena v podmínkách rezervace.

Obchodník poskytne držiteli karty následující informace:

- cenu za pokoj a celkovou cenu za poskytnuté ubytování (vč. DPH),

(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje službou Multicurrency, viz [podkapitola 7.1](#)),

- adresu hotelu a číslo telefonu,
- kód rezervace (obchodník by měl upozornit držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
- obchodník informujte klienta písemnou formou o tom, že záloha bude stržena formou Advance Deposit.

Držitel karty musí poskytnout:

- souhlas s obchodními podmínkami,
- souhlas s celkovou cenou, která bude stržena formou Advance Deposit,
- číslo platební karty včetně platnosti a souhlas s použitím platební karty,
- adresu držitele karty pro zaslání stvrzenky, telefonní číslo a e-mailovou adresu (držiteli karty se vždy zasílá kopie stvrzenky, kde není zobrazeno celé číslo platební karty).

Provedení transakce na platebním terminálu

- Obsluha terminálu provede transakci na platebním terminálu pomocí funkce „Prodej“ nebo „Prodej CNP“ (Card Not Present, tj. transakce bez přítomnosti platební karty) a dále postupuje dle pokynů terminálu, místo podpisu držitele karty na stvrzence uvede „ADVANCE DEPOSIT“.

POZNÁMKA	Byla-li poskytnuta zvýhodněná sazba za pokoj, nejedná se automaticky o nevratnou částku. Zvýhodněná sazba za pokoj musí být účtována způsobem ADVANCE DEPOSIT včetně splnění příslušných podmínek pro užití ADVANCE DEPOSIT.
UPOZORNĚNÍ	Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznesl proti transakci reklamaci).

Pravidla pro zrušení rezervace

Při jednání s držitelem karty musíte vysvětlit svá pravidla pro zrušení rezervace. Sdělte držiteli karty, že platí tato (nebo další) pravidla:

- Garantované pokoje jsou rezervovány do následujícího dne po dni plánovaného příjezdu.
- Lhůta pro zrušení rezervace je 18.00 hod. (místního času) v den plánovaného příjezdu.
- Pokud uplatňujete dřívější lhůtu než 18.00 hod. (místního času) v den plánovaného příjezdu, sdělte držiteli karty.
- Den a čas této lhůty a pravidla pro zrušení mu zašlete písemně.
- Obchodník nesmí požadovat podmínku bezplatného zrušení lhůty delší než 72 hodin před příjezdem hosta. Při stanovení delší lhůty než 72

hodin před příjezdem se reklamace držitele karty považuje za oprávněnou.

- Pokud není rezervace využita, nebo zrušena včas, držiteli karty se naúčtuje cena za první noc (vč. DPH), tzn. NO SHOW (viz [podkapitola 8.2](#)).
- Obchodník musí poskytnout držiteli karty kód zrušené rezervace.

Nezrušení / nevyužití rezervace a transakce typu NO SHOW (N.S.)

Pokud držitel karty nezruší včas rezervaci, nebo rezervaci nevyužije, může obchodník doúčtovat prostřednictvím platebního terminálu ubytování na první noc (vč. DPH). Obchodník s využitím funkce „Prodej“ provede transakci na platebním terminálu a do místa pro podpis držitele karty na stvrzence uvede čitelně a hůlkovým písmem „NO SHOW“. Transakce „NO SHOW“ je platná pouze za splnění podmínek popsaných níže.

Podmínky:

- Obchodník musí mít právo na doúčtování zapsáno ve svých podmínkách pro poskytování služeb (obchodních podmínkách).
- Obchodník musí být schopen prokázat, že držitel karty odsouhlasil obchodní podmínky, včetně podmínky NO SHOW v okamžiku provedení transakce.
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.
- Obchodník musí informovat držitele karty o zatížení faxem nebo e-mailem.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník si může inkasovat částku odpovídající jedné (první) noci za nedostavení se nebo při nezrušení rezervace včas dle obchodních podmínek obchodníka.
- Obchodník může provést transakci NO SHOW nejdříve následující den poté, co měl držitel karty nastoupit na check-in.
- Provede-li klient rezervaci 72 hodin před datem check-in, musí mu být umožněno zrušit rezervaci bez transakce NO SHOW až do 18. hodiny (místního času) dne check-in.
- Obchodník s pomocí funkce „Prodej“ provede transakci na platebním terminálu, do místa určeného pro podpis vepíše „NO SHOW“ (resp. „N.S.“) a stvrzenku odešle držiteli karty na adresu uvedenou v rezervaci.

UPOZORNĚNÍ

Inkaso částky by měl obchodník učinit nejlépe za fyzické přítomnosti platební karty a fyzické přítomnosti držitele karty. Transakce musí být držitelem karty řádně stvrzena (PINem, eventuálně při výzvě terminálu podpisem). Ostatní formy inkasa obchodníkem za použití čísla karty, tj. transakce bez přítomnosti karty jsou vždy obchodníkovi účtovány s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese proti transakci reklamaci).

POZNÁMKA	Doporučujeme, aby obchodník kontaktoval klienta den či dva dny před jeho příjezdem a • informoval ho o tom, kde se hotel nachází, • poděkoval mu za využití služeb hotelu, • zeptal se ho, zda obdržel vše potřebné, • zdvořile se ho dotázal, zda skutečně přijede, • komunikaci s klientem uchoval pro případnou reklamaci ze strany držitele karty.
----------	---

DOUČTOVÁNÍ (DELAYED TRANSACTION)

Obchodník má možnost doučtovat škodu, která vznikla v době využívání služby klientem. Výše nákladů na opravu škody musí odpovídat částce v době vzniku škody, nelze ji hradit z pojištění obchodníka. Obchodník musí doučtovat škodu za přítomnosti platební karty a klienta. Držitel karty podepíše odpovědnost za konkrétní jím způsobenou škodu včetně odpovídající částky (obchodník musí rozumně odhadnout). Nejpozději ve lhůtě max. 90 kalendářních dní od check-out obchodník informuje klienta o opravě včetně rozpisu nákladů na opravu (kalkulace nákladů).

VRÁCENÍ (KREDIT), ZRUŠENÍ TRANSAKCE

Obchodník nikdy nevrací držiteli platební karty peníze na účet nebo hotovost. Vrácení je možné pouze na kartu, ze které byla částka stržena. V případě žádosti o vrácení (kredit) či zrušení transakce kontaktuje obchodník útvar **Akceptace karet COMGATE** (viz [kapitola 2](#)). V případě zrušení transakce musí být obchodník schopen toto prokazatelně písemně doložit (zrušená rezervace, chybná transakce).

UPOZORNĚNÍ	Obchodník využívající službu Multicurrency (viz podkapitola 7.1) nesmí použít funkci „Návrat“ na platebním terminálu z důvodu možného vzniku kurzových rozdílů. V případě reklamace kurzového rozdílu, který držiteli karty vznikl chybou obchodníka, je obchodník povinen tento rozdíl uhradit.
POZNÁMKA	ŠKODY / ZTRÁTY / KRÁDEŽE – nelze jednoznačně uplatnit transakce bez přítomnosti platební karty. Výslovně doporučujeme, aby taková transakce byla provedena za přítomnosti karty a s podpisem držitele karty.

8.3 Půjčovny

ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI AKCEPTACI KARET DODRŽENY:

- Při akceptaci karet v půjčovně je možné využít službu předautorizace (viz [podkapitola 5.4](#)).
- Všechny doklady poskytnuté zahraničnímu držiteli karty musí být dvojjazyčné (ČJ / AJ).
- Obchodník musí zajistit při rezervaci nebo stornování (včetně rezervací či stornů přes internet) souhlas držitele platební karty s podmínkami

rezervace. Obchodník má povinnost si veškerou korespondenci s držitelem karty uchovat pro případné pozdější doložení bance k řešení sporné transakce (reklamače).

REZERVACE

Rezervace pomocí služby předautorizace (viz [podkapitola 5.4](#)).

Poskytněte držiteli karty následující informace:

- cenu za pronájem dané věci (vč. DPH),
(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje službou Multicurrency, viz [podkapitola 7.1](#)),
- přesný název a adresu místa, z něhož bude daná věc převzata,
- rezervační kód (upozorněte držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
- částku zálohy, která bude účtována, přičemž tato částka nesmí překročit dohodnutou cenu za pronájem rezervované věci, maximálně však za 14 dní.

Držitel karty musí poskytnout:

- číslo karty,
- datum ukončení platnosti karty,
- souhlas s použitím platební karty,
- souhlas s obchodními podmínkami,
- souhlas s celkovou cenou, která bude účtována v den vytvoření rezervace,
- adresu pro zaslání stvrzenky, telefonní číslo a e-mailovou adresu (držiteli karty se vždy zasílá kopie stvrzenky, kde není zobrazeno celé číslo karty).

Pravidla pro zrušení rezervace

Při jednání s držitelem karty musíte vysvětlit svá pravidla pro rušení rezervace. Sdělte držiteli karty, zda platí tato (nebo další) pravidla:

- Držitel karty má právo zrušit svou rezervaci do 72 hodin před dohodnutým termínem vyzvednutí dané věci bez jakékoliv finanční sankce.
- Pokud si držitel karty rezervuje danou věc méně než 72 hodin před vyzvednutím, zrušení musí být provedeno nejdříve v 18.00 hod.
- Lhůta pro zrušení rezervace je 18.00 hod. (místního času) v den vyzvednutí dané věci. Pokud uplatňujete dřívější lhůtu než 18.00 hod.

(místního času) v den vyzvednutí, sdělte držiteli karty den a čas této lhůty a zašlete mu pravidla pro rušení rezervace písemně.

Držitel karty nezruší rezervaci v souladu s obchodními podmínkami

Pokud si držitel karty danou věc nevyzvedne, nebo nezruší rezervaci do stanovené doby, půjčovna musí danou věc ponechat volnou podle rezervace 24 hodin od dohodnutého termínu vyzvednutí dané věci.

Držitel karty zruší rezervaci v souladu s obchodními podmínkami

Pokud držitel karty zruší rezervaci do stanovené doby, dodržte následující postup:

- Vystavte držiteli karty kód zrušené rezervace a doporučte držiteli PK, ať si tento kód uloží.
- Držiteli karty poskytněte písemné potvrzení o zrušené rezervaci do 5 pracovních dní ode dne zrušení.

Vystavte držiteli karty písemné potvrzení o rezervaci

Písemně držitele karty informujte o následujících bodech:

- číslo karty, na kterou byla provedená rezervace,
- jméno držitele karty tak, jak je uvedeno na kartě,
- kód rezervace (měli byste držiteli karty doporučit, ať si tento kód uloží pro případ dotazů nebo sporů),
- přesná adresa, z níž bude daná věc vyzvednuta,
- provozní hodiny místa, kde bude daná věc vyzvednuta a vrácena,
- informujte držitele karty o svých pravidlech v případě zrušení rezervace nebo nevyzvednutí dané věci,
- oznamte a ponechte držiteli karty ceník možných dodatečných poplatků a sazeb,
- informujte držitele karty o skutečnosti, že mu při vrácení dané věci bude vystaven předávací protokol (jestliže byl držitelem karty požadován při rezervaci).

UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- Ověřte údaje, které byly poskytnuty při rezervaci (jméno, číslo karty, platnost karty, doklady totožnosti atd.).
- Držitel karty musí podepsat smlouvu o pronájmu dané věci (podmínky musí být podepsány samostatně).
- Na základě smluvního vztahu proveďte předautorizaci (viz [podkapitola 5.4](#)).
- Vyžádejte si od držitele karty souhlas s vyúčtováním pozdržených nebo upravených poplatků.

UPOZORNĚNÍ	Při vypůjčení a při vrácení dané věci (např. vozidla), si vždy nechte potvrdit předávací protokol o stavu dané věci držitelem karty.
POZNÁMKA	ŠKODY / ZTRÁTY – nelze jednoznačně uplatnit transakce bez přítomnosti platební karty. Výslovně doporučujeme, aby taková transakce byla provedena za přítomnosti karty a s podpisem držitele karty. Ostatní způsoby (nepřítomnost, není samostatný souhlas) generují oprávněné reklamace držitelů karet.
UPOZORNĚNÍ	Zakončení předautorizace nesmí obsahovat účtování událostí / služeb, které nebyly předem známy / dohodnuty. Jedná se zejména o škody na dané věci, dopravní nehody, dodatečné prodloužení nájmu, dodatečné poskytnutí dalších služeb, pojištění apod. Veškeré dodatečné účtování se provádí jako samostatná prodejní transakce.

9 REKLAMACE TRANSAKCÍ PLATEBNÍCH KARET

Reklamacie transakcí realizovaných prostřednictvím elektronického platebního terminálu nebo platební brány COMGATE jsou vyřizovány útvarem **Reklamacie karetních transakcí COMGATE**. V případě reklamacie transakce uskutečněné na platebním terminálu nebo platební bráně COMGATE ze strany držitele karty může obchodník v aplikaci POS Merchant (viz [podkapitola 7.2](#); manuál k aplikaci POS Merchant) vrátit zúčtovanou částku (provést Návrat / Storno transakce v plné či částečné výši) zpět na účet (karty) držitele, aniž by musel kontaktovat útvar **Akceptace karet COMGATE**. U elektronických platebních terminálů může obchodník vrátit zúčtovanou částku držiteli karty přímo ve svém obchodním místě pomocí funkce „Návrat / Storno“ na terminálu. V případě doučtování ve prospěch obchodníka musí obchodník zaslat žádost o doučtování písemnou formou (e-mailem nebo poštou) na útvar **Akceptace karet COMGATE** (viz [kapitola 2](#)).

Všechny reklamacie mají společný znak. Závisí totiž na obchodníkovi, jestli jím odúčtovaná částka byla klientovi inkasována takovým způsobem, aby byl schopen v případě reklamacie prokázat oprávněnost jejího odúčtování. Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele a považuje částku za oprávněně zúčtovanou, musí poskytnout takovou dokumentaci, kterou vyžadují karetní asociace. Obchodníkem poskytnutá dokumentace pro zamítnutí reklamacie splňující kritéria karetních asociací může do značné míry předurčit výsledek reklamačního řízení. Zejména v případě transakcí uskutečněných v prostředí E-commerce (internetu) nemusí obchodníkem poskytnutá dokumentace splňující kritéria karetních asociací jednoznačně zaručit, že transakci provedl držitel platební karty, případně oprávněnost důvodu reklamacie. Nemá-li či nemůže-li obchodník poskytnout požadovanou dokumentaci, je z pohledu karetních společností povinen reklamaci akceptovat. Obchodník neztrácí oprávnění uplatnit plnění smluvního vztahu vzniklého na základě transakce právními prostředky vůči klientovi.

9.1 Reklamacie transakcí uskutečněných na elektronickém platebním terminálu (POS)

Držitel platební karty může reklamovat jakoukoli karetní transakci, která mu byla obchodníkem odúčtována dle pravidel karetních asociací, z řady důvodů. Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele a považuje částku za oprávněně

zúčtovanou, musí poskytnout takovou dokumentaci, kterou vyžadují karetní asociace. V případě, že s reklamací držitele nesouhlasíte, kontaktujte **HELPDESK COMGATE** (viz kapitola 2), kde vám budou po přepojení na útvar **Reklamacie karetních transakcí COMGATE** sděleny požadavky na dokumentaci u konkrétní reklamace.

NÁVRAT / STORNO VE PROSPĚCH ÚČTU DRŽITELE PATEBNÍ KARTY

Obchodník může v aplikaci POS Merchant nebo přímo na elektronickém platebním terminálu uplatnit:

- návrat / storno v plné výši částky transakce (reklamacie zboží / služby, duplicita, placeno hotově),
- návrat / storno v částečné výši transakce (chybně zadaná částka, tj. vyšší).

UPOZORNĚNÍ	Obchodník držiteli karty nikdy nevrací hotovost, bylo-li původně placeno za zboží (službu) platební kartou. Obchodník nesmí na terminálu použít funkci Návrat v případě, že bylo původně placeno hotovostí.
UPOZORNĚNÍ	Pokud obchodník využívá službu Multicurrency (viz podkapitola 7.1), může na platebním terminálu při použití funkce „Návrat“ dojít ke kurzovému rozdílu při návratu částek na účet jiné měny. V případě návratů kontaktujte útvar Akceptace karet COMGATE (viz kapitola 2)

DOÚČTOVÁNÍ VE PROSPĚCH OBCHODNÍKA

Obchodník je povinen k žádosti o doúčtování připojit stvrzenku z platebního terminálu a paragon / fakturu a zaslat ji (e-mailem nebo poštou) na útvar **Akceptace karet COMGATE** (viz kapitola 2). Lze uplatnit:

- doúčtování v plné výši částky transakce (neproplacená transakce),
- částečné doúčtování (chybně zadaná částka, tj. nižší).

UPOZORNĚNÍ	Na doúčtování nemá obchodník automatický nárok (doúčtování do výše 200,- Kč banka nezpracovává).
------------	--

POSTUP PŘI ZASÍLÁNÍ ÚČTENEK

Účtenky zasílejte na útvar **Akceptace karet COMGATE** (viz kapitola 2).

V případě zasílání účtenek e-mailem na vyžádání banky je vždy nutné na kopii maskovat druhé a třetí čtyřčíslí čísla karty. Originál účtenky je potřeba zachovat nezměněný.

V případě, že si banka vyžádá celé číslo karty, musí být kopie účtenky poslána doporučenou poštou na útvar **Akceptace karet COMGATE** (viz kapitola 2).

10 ČASTO KLADENÉ OTÁZKY

Co mám dělat, jestliže mám pochybnosti o pravosti karty?

V případě jakékoli pochybnosti o pravosti karty nebo jejím předkladateli, volejte **HELPDESK COMGATE** (viz [kapitola 2](#)).

Od jaké výše transakce mám vyžadovat průkaz totožnosti držitele karty?

Obchodník může v případě nejistoty (bez ohledu na částku transakce) požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti k tomu, aby mohl zkontrolovat, zda jméno uvedené na platební kartě souhlasí se jménem na průkazu totožnosti. V případě, že držitel karty odmítne předložit průkaz totožnosti, je na zvážení obchodníka, zda bude transakci realizovat. **Ve směnárnách a casinech vyžaduje obchodník průkaz totožnosti vždy při každé transakci!**

Mohu rozdělit částku na několik samostatných částek a může držitel karty takto rozdělenou částku zaplatit stejnou kartou?

NE. Obchodník nesmí rozdělit platbu na několik samostatných částek.

Kam se mohu obrátit, když chci změnit číslo účtu pro zasílání transakcí?

V případě požadavku na změnu čísla účtu zašlete e-mail **Akceptaci karet COMGATE**, e-mail: terminal-podpora@comgate.cz (viz [kapitola 2](#)).

Mohu zákazníkovi účtovat poplatek při platbě kartou?

Obchodník nesmí požadovat po držiteli kreditní či debetní karty, která byla vydána fyzické osobě na území EU, poplatek za platbu platební kartou. V ostatních případech je obchodník oprávněn poplatek požadovat, ale pouze v maximální výši přímých nákladů.

Mám technické problémy s terminálem COMGATE, kam mám volat?

V případě technického problému na platebním terminálu volejte **HELPDESK COMGATE**.