



Prevádzkový sprievodca

Zmluvným Poskytovateľom Platobných Služieb je spoločnosť First Data GmbH so sídlom Marienbader Platz 1, 61438 Bad Homburg, Nemecko. Poskytovateľ Platobných Služieb je platobnou inštitúciou regulovanou BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Marie-Curie-Str. 24-28, 604 39 Frankfurt am Main, Nemecko. Poskytovateľ Platobných Služieb je registrovaný ako cezhraničný poskytovateľ služieb.

Poskytovateľ Platobných Služieb poveril zabezpečením obchodných a podporných činností spoločnosť SIA Central Europe, a.s., so sídlom Digital Park II, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava, Slovensko, spoločnosť registrovaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 7007/B, IČO 31 372 074, DIČ 2020319928, IČ DPH SK2020319928 (ďalej iba SIA). SIA je Poskytovateľom Platobných Služieb autorizovaným poskytovateľom služieb a pre Obchodníka bude komunikačným partnerom ohľadom Platobných Služieb. SIA je autorizovaná robiť a prijímať vyhlásenia ohľadne tejto Zmluvy a uplatňovať určité práva Poskytovateľa Platobných Služieb pre účely tejto Zmluvy.

Tento Prevádzkový sprievodca je súčasťou Zmluvného vzťahu, preto si ho prosím starostlivo preštudujte a uchovajte pre prípad potreby v budúcnosti. Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa našich služieb alebo tohto Sprievodcu, obráťte sa prosím na nás priamo na nižšie uvedenom čísle.

Call Centrum SIA:

+421 2 6828 5255*

Linky sú v prevádzke nepretržite.

Tento Prevádzkový sprievodca je potrebné čítať spolu s Podmienkami. Všetky pojmy uvedené v tomto Prevádzkovom sprievodcovi a inak nezadefinované v tomto Prevádzkovom sprievodcovi majú význam stanovený v Podmienkach.

*Telefonické hovory môžu byť zaznamenávané na bezpečnostné účely a sledované v rámci procesu kontroly kvality.

OBSAH

1. Základné pravidlá – strana 6

- Musíte
- Nemôžete
- Zaznamenávanie
- Uchovávanie informácií o držiteľovi karty

2. Čo musíte vedieť skôr, než prijmete platbu kartou – strana 7

2.1 Rozoznávajúce platobných kariet – strana 7

- Visa
- Kreditné karty Visa
- Visa Electron
- Predplatená karta Visa
- Mini-karty Visa a Visa Electron
- MasterCard
- Kreditná a debetná karta MasterCard
- Maestro

2.2 Komerčné karty – strana 10

- Obchodná karta
- Firemná karta
- Nákupná karta

2.3 Ochrana proti podvodom – strana 11

- Prevencia a odhaľovanie podvodných transakcií
- Falšované karty
- Varovné signály dodania
- Pokyny pre kuriéra
- Porucha načítania kartového čipu/pásu
- Vrátenie hľadaných alebo nájdených kariet
- Schéma odmien
- Ďalšie dôležité úvahy súvisiace s podvodmi

2.4 Požiadavky kartovej schémy – strana 13

- Štandardy bezpečnosti údajov v odvetví platobných kariet (PCI DSS)
- Prečo dodržiavať bezpečnostné štandardy PCI DSS?
- Bezpečné uchovávanie údajov
- Požiadavky PCI DSS
- Preukazovanie súladu so štandardom PCI DSS
- Mandát Maestro

3. Prijímanie kartových transakcií – strana 14

3.1. Transakcie za prítomnosti karty – strana 14

- Manuálne zadanie pri transakciách za prítomnosti karty
- Karty bez čipu
- Porucha terminálu
- Bezkontaktné transakcie. Čo je to bezkontaktná transakcia?
- Prijímanie bezkontaktných kartových platieb

3.2 Autorizácia a hovory s kódom 10 – strana 16

- Autorizácia
- Hovory s kódom 10 pri transakciách za prítomnosti karty
- Predbežná autorizácia
- Kvalifikujúce a nekvalifikujúce transakcie
- Transakcie uskutočnené výlučne v prostredí osobného styku
- Transakcie uskutočnené výlučne v prostredí osobného kontaktu
- Platby a refundácie
- Dodávka a záruky

3.3 Proces refundácie – strana 18

4. Všeobecné postupy a bankovníctvo – strana 18

4.1 Každodenné postupy – strana 18

- Bankovnícke postupy
- Spracovávanie refundácie

4.2 Výnimočné postupy – strana 18

- Môžem presunúť poplatky na môjho zákazníka?
- Minimálne poplatky
- Rozdelené predaje a transakcie
- Zmeny súm

5. Spätné pripísanie sumy a žiadosti o návrat – strana 19

- Prečo sa vyskytuje spätné pripísanie sumy
- Postup zvrátenia spätného pripísania sumy
- Bežné dôvody na spätné pripísanie sumy
- Žiadosti o vyhládávanie
- Pomoc so znížením rizika spätného pripísania sumy

6. Služba rezervovania prenájmu vozidiel – strana 21

- Potvrdenie rezervácie
- Pravidlá pri zrušení
- Nedostavenie sa
- Vyzdvihnutie vozidla
- Odhadovaná autorizácia
- Predbežná autorizácia
- Oneskorené poplatky
- Nehoda alebo kolízia
- Prijímanie rozdelených predajov
- Politika refundácie
- Rozšírený prenájom
- Sporné transakcie

7. Hotely, bývanie a ubytovanie – strana 24

- Zálohy vopred
- Pravidlá pri zrušení
- Príchody/prihlasovanie sa hostí
- Nedostavenie sa
- Predbežná autorizácia
- Odchody/odhlásenie sa
- Expresné/prioritné odhlásenie sa
- Predĺžené pobyty
- Sporné transakcie
- Najbežnejšie dôvody sporných transakcií sú
- Žiadosti o informácie a oznámenie o spätnom pripísaní sumy

8. Zachovanie bezpečnosti vášho POS terminálu – strana 26

- Umiestnenie vášho zariadenia POS

9. Zmeny vo vašom podnikaní – strana 27

- Zmena banky a/alebo pobočky
- Zmena adresy
- Uzatvorenie alebo zmena vlastníctva
- Zmena obchodného alebo podnikateľského mena
- Zmena právneho subjektu
- Zmena predávaných produktov alebo služieb, resp. iné podrobnosti
- Zmena vašich podmienok obchodovania
- Iné zmeny vplývajúce na vaše podnikanie

10. Vyjadrenie vašich obáv – strana 28

11. Dodatočné informácie – strana 29

- Sprievodca predlohami First Data

12. Užitočné kontaktné informácie – strana 29

- Centrum podpory obchodu/Sales Support
- Program súladu so štandardom PCI DSS

13. Slovník – strana 30

1 Základné pravidlá

Aby ste svoje služby využili naplno, je dôležité dodržať niekoľko jednoduchých postupov, ktoré prísne vyžaduje VISA® a MasterCard®.

Musíte

- Jasne vystaviť logá o prijímaní kariet tak, aby ich vaši zákazníci videli, napríklad VISA a MasterCard.
- Poskytnúť potvrdenie o predaji držiteľovi karty, ktoré uvádza, že ste jeho platobnú kartu zaťažili.
- Zahnúť všetky dane vo výške účtovanej pri kartových transakciách – nie je možné, aby ste ich prijali v hotovosti.
- Potvrdiť súlad so Štandardom bezpečnosti údajov v odvetví platobných kariet (PCI DSS). Ďalšie informácie nájdete v časti 2.4.
- Oznámiť nám akékoľvek zmeny týkajúce sa vášho podnikania.

Nemôžete

- Vyberať poplatky súvisiace s prijímaním debetných alebo kreditných kariet.
- Uvádzať, že VISA a MasterCard, resp. akákoľvek iná asociácia potvrdzuje vaše tovary a služby.
- Zavádzať postupy, ktoré odrádzajú od uprednostňovania alebo ktoré diskriminujú využitie konkrétnej karty.
- Žiadať držiteľa karty, aby poskytol osobné údaje, napríklad domáce alebo pracovné telefónne číslo, domácu alebo pracovnú adresu, resp. číslo vodičského preukazu konkrétne pre transakciu uskutočňovanú platobnou kartou, ak nedala taký pokyn spoločnosť First Data.
- Predložiť kartovú transakciu alebo predaj, ktorý sa stal predtým predmetom spätného pripísania čiastky (chargeback).
- Prijímať akékoľvek priame platby od držiteľov kariet, napr. hotovosť/šek za pripísanie čiastky na kartový účet. Len banka vydávajúca kartu je oprávnená prijímať takéto platby.
- Spracovávať papierové transakcie (okrem prípadov v súlade s postupmi pri poruche). Pozrite časť 4.1.
- Prijímať kartové transakcie v mene tretích strán.
- Manuálne zadávať transakcie platobnej karty do terminálu predajného miesta (POS).
- Spracovávať transakcie bez prítomnosti karty.
- Spracovávať internetové kartové transakcie.
- Uchovávať citlivé kartové údaje.
- Vyžadovať, resp. uvádzať, že vyžadujete minimálnu čiastku transakcie pre prijatie platnej a náležite predloženej karty.

Zaznamenávanie

Aby ste nám pomohli brániť prípadné žiadosti o navrátenie a spätné pripísanie čiastky vo vašom mene, uchováajte prosím a na požiadanie poskytnite kópie dokumentov o kartovej transakcii aspoň 18 mesiacov od uskutočnenia každej kartovej transakcie.

- Kartová transakcia sa uskutoční len pri konečnej dodávke tovarov alebo služieb.
- Poskytnite prosím všetky nami požadované potvrdenia o predaji a refundácii do 14 kalendárnych dní. Prísne časové limity pre poskytnutie týchto informácií platia pre všetky kartové schémy.
- Keď žiadame kópiu predajného kupónu, vydavateľ karty nám môže poskytnúť len dátum kartovej transakcie a číslo karty. Je dôležité, aby ste si uchovávali potvrdenia o predaji starostlivo a v časovom slede, ako aj podľa čísla karty, aby ste zjednodušili proces spätného vyhľadávania.



Uchovávanie informácií o držiteľovi karty

Za žiadnych okolností neuchovávať nasledovné:

- Celý obsah akýchkoľvek údajov z magnetického pásu alebo čipu.
- Bezpečnostný kód karty (CSC) – trojmiestne číslo vytlačené na strane s podpisom karty.
- Uchovávať len časť údajov o účte zákazníka, ktoré sú podstatné, napr. meno, číslo účtu a dátum vypršania platnosti.
- Uchovávať všetky materiály týkajúce sa týchto informácií na bezpečnom mieste v súlade s PCI DSS. Pozrite časť 2.4.
- Zodpovedáte za uchovávanie a poskytovanie kópií potvrdení o predaji a refundácii minimálne po dobu 18 mesiacov od pôvodného dátumu kartovej transakcie. Po tomto čase zničte alebo vyčistite všetky médiá obsahujúce staré transakčné údaje od údajov o držiteľovi karty.
- Pravidlá PCI DSS platia len ak vy (alebo váš sprostredkovateľ) uchováate údaje elektronicky. Pozrite časť 2.4.

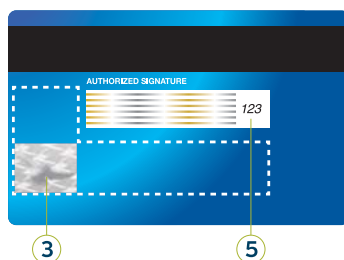
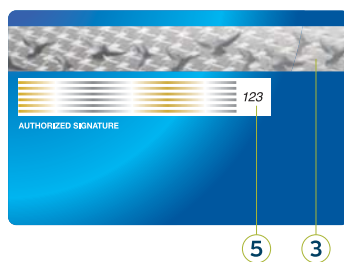
2 Čo musíte vedieť skôr, než prijmete platbu kartou

2.1 Rozoznávanie platobných kariet

Visa

Všetky karty Visa majú logo Visa, holografický znak, ultrafialový znak a bezpečnostný kód karty (CSC). Nie všetky karty Visa sú reliéfne a majú uvedené celé číslo účtu, resp. meno držiteľa karty.

Kreditné karty Visa



- 1. Logo Visa**
Vždy je uvedené na prednej strane karty, spravidla na pravej strane.
- 2. Číslo účtu**
Spravidla 16-miestne a môže byť reliéfne alebo vytlačené hladko.
- 3. Holografický znak**
Znaky, či už jedna holubica alebo série opakujúcich sa letiacich holubíc.
- 4. Ultrafialový znak**
Objavuje sa ako „V“ alebo ako holubica pod ultrafialovým svetlom.
- 5. Kód CSC**
Je vyznačený vždy na zadnej strane karty, a to v časti s podpisom alebo vedľa časti s podpisom. Tento bezpečnostný znak by sa mal používať pri potvrdzovaní platieb na internete a telefónom.
- 6. Meno držiteľa karty**
Môže byť uvedené ako meno, generický identifikátor ako napr. cestujúci leteckej spoločnosti alebo je nevyplnené.
- 7. Dobrovoľný čip**
Pôsobí spolu s kódom PIN držiteľa karty alebo podpisom a tak slúži k väčšej bezpečnosti platby. Nie všetky karty Visa majú čip, ale môžete ich prijímať bežne s využitím magnetického pásu.
- 8. Identifikácia vydavateľa**
Táto oblasť je daná k dispozícii každému vydavateľovi karty, aby si označil svoje karty.

ČASŤ 2: Čo musíte vedieť skôr, než prijmete platbu kartou

Visa Electron

- Logo Visa Electron**
Vždy je uvedené na karte, spravidla na pravej strane.
- Číslo účtu**
Spravidla je 16-miestne a môže byť reliéfne alebo vytlačené hladko.
- Holografický znak**
Znaky, či už jedna holubica alebo série opakujúcich sa letiacich holubíc.
- Ultrafialový znak**
Objaví sa pod ultrafialovým svetlom ako „V“ holubice.
- Kód CSC**
Kód CSC je vyznačený vždy na zadnej strane karty, a to v časti s podpisom alebo vedľa časti s podpisom. Tento bezpečnostný znak by sa mal používať pri potvrdzovaní platieb na internete a telefónoch.
- Meno držiteľa karty**
Môže byť uvedené ako meno, generický identifikátor ako napr. cestujúci leteckej spoločnosti alebo je nevyplnené.
- Dobrovoľný čip**
Pôsobí spolu s kódom PIN držiteľa karty alebo podpisom a tak slúži k väčšej bezpečnosti platby. Nie všetky karty Visa majú čip, ale môžete ich prijímať bežne s využitím magnetického pásu.
- Identifikácia vydavateľa**
Táto oblasť je daná k dispozícii každému vydavateľovi karty, aby si označil svoje karty.
- Len elektronické využitie**
Legenda s uvedením LEN ELEKTRONICKÉ VYUŽITIE sa objavuje na prednej alebo zadnej strane karty.



Predplatená karta Visa

Visa vydáva predplatené karty. Na tieto boli vložené peňažné prostriedky a často sú dávané vo forme daru. Nie sú vždy označené konkrétnym menom držiteľa karty, ale môžete ich napriek tomu prijímať tak, ako akúkoľvek inú kartu Visa.

Mini-karty Visa a Visa Electron

Tieto miniatúrne karty Visa a Visa Electron sú označené logami v zmenšenej podobe umiestnenými v spodnej alebo vrchnej časti karty. Hologram Visa s mini holubičkou je uvedený na zadnej alebo prednej strane mini-karty Visa. Toto je však nepovinné pre mini-karty Visa Electron. K ďalším znakom patria nasledovné:

- Časť s podpisom
Časť s podpisom sa nachádza na zadnej strane karty.
- Magnetický pás
Magnetický pás je umiestnený na zadnej strane karty.
- Bezpečnostný kód karty
Trojmiestny bezpečnostný kód karty (CSC) je uvedený na zadnej strane karty, v bielej oblasti vedľa časti s podpisom alebo priamo v časti s podpisom.
- Fotografia a podpis držiteľa karty
Fotografia držiteľa karty môže byť uvedená na prednej alebo zadnej strane karty.

MasterCard™

Karty MasterCard sa vyrábajú v rôznych podobách a na každej karte je vyznačený vydavateľ karty.

Kreditná karta MasterCard a debetná karta MasterCard

Všetky karty MasterCard majú nasledovné bezpečnostné znaky:

1. Logo MasterCard

Symbol MasterCard s dvoma prekrývajúcimi sa zemegulami spolu s hologramom MasterCard, obklopený podpornou čiarou na prednej strane karty.

2. Čip

Väčšina kariet obsahuje zabudovaný čip, ktorý spolu s kódom PIN alebo podpisom držiteľa karty slúži na zvýšenie bezpečnosti platby.

3. Dátum vypršania platnosti

Každá karta MasterCard musí mať dátum vypršania platnosti. Niektoré môžu mať tiež nepovinný dátum „začiatku platnosti“.

4. Meno držiteľa karty

Môže byť uvedené ako meno, generický identifikátor ako napr. cestujúci leteckej spoločnosti alebo je nevyplnené.

5. Reliéfne alebo tlačené číslo účtu

Číslo účtu – reliéfne alebo vytlačené hladko, môže mať maximálne 19 číslic, pričom prvou číslicou je číslo 5.

6. Vytlačené identifikačné číslo banky (BIN)

Číslo BIN so štyrmi vytlačenými číslami musí byť uvedené pod číslom účtu a musí zodpovedať prvým štyrom číslam reliéfneho alebo tlačeneho čísla účtu. Tieto čísla musíte vždy starostlivo skontrolovať, aby ste sa uistili, že sú rovnaké.

7. Identifikácia vydavateľa

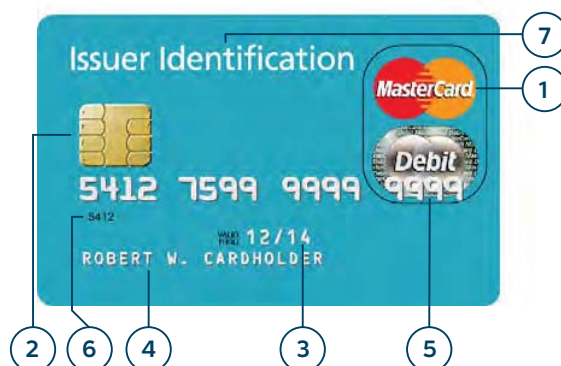
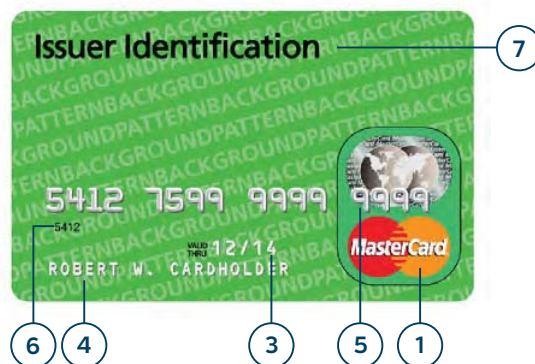
Táto oblasť je daná k dispozícii každému vydavateľovi karty, aby si označil svoje karty.

8. Magnetický pás

Magnetický pás obsahuje informácie o karte a nachádza sa na zadnej strane všetkých kariet.

9. Kód CSC

Číslo karty alebo posledné 4 číslice čísla karty sú vytlačené v časti s podpisom na zadnej strane karty, nasledované kódom CSC (bezpečnostným kódom karty), čo je 3-miestne číslo slúžiace na účely zvýšenej bezpečnosti pri uskutočňovaní transakcií bez prítomnosti karty.



ČASŤ 2: Čo musíte vedieť skôr, než prijmete platbu kartou

Maestro™

Maestro je značka debetnej karty, ktorú vlastní MasterCard a je vydávaná v Spojenom kráľovstve a v zámorí.

Spravidla majú karty Maestro nasledovné znaky:

1. Logo Maestro

Modrý a červený prekrývajúci sa kruh so slovom „Maestro“, ktoré je vytlačené bielou farbou cez stred.

2. Číslo držiteľa karty

Toto môže byť 12 až 19-miestne.

3. Meno držiteľa karty

4. Dátum vypršania platnosti

5. Časť s podpisom

Časť s podpisom sa nachádza na zadnej strane karty.

6. Magnetický pás

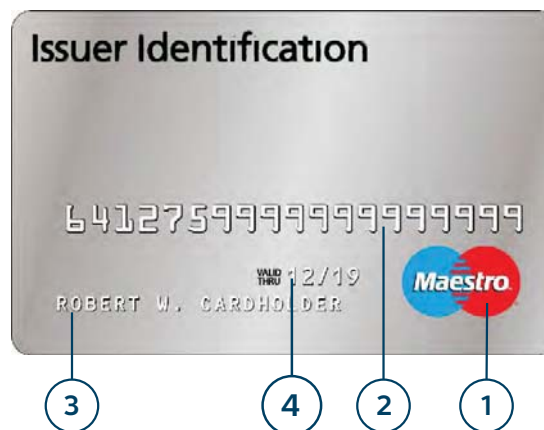
Magnetický pás je umiestnený na zadnej strane karty. Môže na ňom byť opakovane vytlačené slovo „Maestro“ a môže obsahovať posledné štyri číslice čísla karty, nasledované kódom CSC.

Niektoré karty môžu tiež obsahovať nasledovné:

- Čip
- Hologram
- Oslovenie držiteľa karty (napríklad pán, pani, slečna)
- Dátum začiatku platnosti
- Číslo vydania karty

Ide o poradové číslo použité na identifikáciu kariet vydaných k rovnakému účtu. Môže byť iba jedno alebo dvojmiestne.

V prípade vydaných kariet Maestro musia byť všetky transakcie autorizované a váš terminál toto rozpozná. V prípade, ak sa nepodarí prečítať alebo zaregistrovať kartu, preštudujte si prosím postupy pri poruche terminálu uvedené v časti 4.1.



2.2 Komerčné karty

Komerčné karty sú spojené s konkrétnymi výhodami pre predajné transakcie medzi podnikateľmi. Vyzerajú ako iné karty Visa alebo MasterCard, aj keď mnohé majú na zadnej strane karty uvedený opis funkcie karty, napríklad „Nákupná karta“.

Existujú tri hlavné typy komerčných kariet:

Obchodná karta

- Je vhodná na platenie za všetko, čo malé podnikanie potrebuje, napríklad papierenské potreby, kancelárske potreby, cestovné výdavky a pod.
- Služi malým podnikom ako spôsob obchodnej platby, mechanizmus kontroly výdavkov a nástroj riadenia hotovosti.
- Je dostupná vo forme platobných a kreditných kariet.

Firemná karta

- Je vhodná pre stredné až veľké spoločnosti na účely cestovných a reprezentačných výdavkov.
- Poskytuje vedeniu informácie pre kontrolu výdavkov a riadenie obchodných nákladov.
- Umožňuje spoločnostiam sprehľadniť správu výdavkov, šetriť čas a peniaze znížením hotovostných operácií a platieb na základe dokumentov.

Nákupná karta

Nákupná karta môže byť použitá na úhradu za transakcie bežným spôsobom, ale môže tiež automatizovať systém papierových faktúr a spĺňať požiadavky hlásení DPH.

- Využívajú ju štátne ministerstvá, orgány verejného sektora a veľké podniky.
- Umožňuje kontrolu a monitorovanie výdavkov a poskytovanie údajov a informácií, ktoré pomáhajú zlepšiť riadenie nákladov.
- Umožňuje hlásenie znížených sadzieb DPH.
- Odstraňuje procesy na základe dokumentov prostredníctvom elektronických faktúr a poskytuje podrobné rozdelenie výdavkov.

2.3 Ochrana proti podvodom

Prevenčia a odhaľovanie podvodných transakcií

Ubezpečte sa prosím, že sa všetci pracovníci prijímajúci platby kreditnými/debetnými platbami vo vašom mene oboznámili a porozumeli nasledovným usmerneniam na zníženie možnosti podvodu.

Pamätajte, že tieto návrhy by vám mohli pomôcť pri prevencii podvodných kartových transakcií, ktoré vedú k spätnému pripísaniu čiastky.

- Ak vzhľad karty, ktorá vám je predložená, alebo ak je správanie osoby, ktorá kartu predložila, podozrivé, musíte okamžite zavolať **Call Centrum SIA** na číslo +421 2 6828 5255 a uviesť „Ide o autorizáciu s kódom 10“. Odpovedzte na všetky otázky operátora a postupujte podľa jeho pokynov.
- Spýtajte sa sami seba: Zdá sa byť zákazník nervózny/podráždený/v zhone?
- Robí neselektívne nákupy? Napríklad, nezaujíma sa o cenu položky.
- Zákazník zadá objednávku výrazne vyššiu než je váš bežný predaj, napr. priemerná kartová transakcia je 40,00 EUR, ale táto kartová transakcia je v hodnote 4 000,00 EUR.
- Zákazník nakupuje viac než jeden predmet (napr. predmety, ktoré je možné jednoducho ďalej predať, ako napríklad šperky, video zariadenie, stereo prehrávač, počítačové hry).
- Zákazník trvá na tom, že si tovary vezme hneď, napríklad nemá záujem o donášku zadarmo, a to ani v prípade náročnosti prepravy.
- Zákazník venuje nezvyčajný časový priestor podpisu a podpisuje sa podľa podpisu na zadnej strane karty.
- Zákazník si vybral kartu z vrečka a nie z peňaženky.
- Zákazník sa viackrát vráti, aby zadal dodatočné objednávky v krátkej dobe, čo vedie k nezvyčajnému nárastu počtu a hodnoty priemerných predajných kartových transakcií v období 1 až 3 dní.
- Zákazník má problém so schválením platby. Platba kartou na pôvodnú čiastku je zamietnutá, pričom zákazník žiada o zníženie sumy objednávky, aby bola transakcia autorizovaná. Takéto správanie je podozrivé, nakoľko skutočný držiteľ karty väčšinou pozná disponibilný zostatok na karte.
- Po neúspešných pokusoch o autorizáciu sa zákazník pokúša uhradiť čo najnižšiu čiastku, aby sa suma transakcie zmestila do denného limitu na karte. Skutočný držiteľ karty si vie svoj denný limit na platobnej karte navýšiť.
- Podvodník môže predložiť viac než 1 kartu, často preto, aby našiel kartu, u ktorej sa autorizácia podarí. Ak sa toto stane, buďte obzvlášť opatrní a tiež si všimajte karty, ktoré sú vám predložené – či náhodou nie sú vydané rovnakým vydavateľom karty, či sú čísla karty postupné alebo veľmi podobné. Ak máte pochybnosti, zavolajte autorizačné centrum s „kódom 10“.
- Ak máte elektronický terminál a chcete znížiť riziko podvodu, môžete požiadať o zníženie limitu vášho terminálu predajne. Toto nielenže zredukuje podvody, ale môže tiež zredukovať spätné pripísanie čiastky z dôvodu neplatných kariet. So žiadosťou o takéto zníženie sa, prosím, obráťte na **Call Centrum SIA** na čísle +421 2 6828 5255.

Nikdy neprijmite autorizačný kód od zákazníka. Autorizácia musí byť vždy zabezpečená správnymi postupmi.

Falšované karty

Väčšina prípadov podvodov s falšovaním zahŕňa „stiahnutie“ alebo „klonovanie“, keď pravé údaje z magnetického pásu na jednej karte sú elektronicky skopírované na inú kartu bez legitímneho vedomia držiteľa karty. Tento typ podvodu je možné odhaliť kontrolou, či je číslo karty vytlačené na účtenke rovnaké ako reliéfne číslo vytlačené na prednej strane karty. Ak sa tieto čísla líšia, **okamžite zavolajte Call Centrum na čísle +421 2 6828 5255 a uveďte, že ide o „autorizáciu s kódom 10“.**

Zavedenie kariet s čipom (karty, ktorých súčasťou je malý mikročip) znamená, že pravdepodobnosť zlyhania pravých kariet je na predajnom mieste nižšia, čo znižuje potrebu manuálneho zadávania údajov z karty.



ČASŤ 2: Čo musíte vedieť skôr, než prijmete platbu kartou

Aby ste predišli spätnému pripísaniu čiastky v dôsledku podvodu falšovaním a sporne zadanych kartových transakcií, postupujte podľa usmernení poskytnutých v časti 3.1 Manuálne zadávanie transakcií za prítomnosti karty.

Varovné signály dodania

Tu je niekoľko nebezpečných znakov, ktoré si máte všimnúť pri zabezpečovaní dodávky tovarov.

- Tovary by mali byť odovzdané tretím stranám, ako sú priatelia držiteľa karty, vodičom taxíka, šoférom, kuriérom alebo poslíčkom. Dodávka tretej strane v prípade tovarov relatívne nízkej hodnoty, ako napríklad v prípade kvetov, je však v poriadku.
- Trvajte na tom, že tovary môžu byť dodané len na adresu trvalého pobytu držiteľa karty. Ak budete súhlasiť s dodaním tovarov na inú adresu, buďte obzvlášť pozorný a uložte si písomný záznam o adrese doručenia spolu s kópiou podrobností o kartovej transakcii.
- Tovary majú byť dodané do zahraničia.
- Neposielajte tovary do hotelov ani na adresu iného prechodného ubytovania. Tovary zasielajte doporučene alebo prostredníctvom osvedčeného kuriéra a trvajte na podpise dodacieho listu s uvedeným dátumom.



Pokyny pre kuriéra

Ubezpečte sa, že tovary sú dodané na uvedenú adresu a že nie sú odovzdané nikomu, kto len „náhodou čaká vonku“. Dajte pokyny vášmu kuriérovi, aby sa vrátil s tovarom späť, ak nevie zásielku doručiť dohodnutej osobe na dohodnutú adresu.

**Neuskutočňujte dodanie na adresu, ktorá je zjavne neobývaná.
Zabezpečte si podpis dokladu o dodávke, najlepšie podpis držiteľa karty.**

Ak využívate svoju vlastnú dodávateľskú službu, považujte o školení pre vášho vodiča ohľadom kontroly karty. Vždy buďte obzvlášť opatrný v prípade:

- požiadavky o dodanie do 24 hodín,
- zmeny adresy dodania na poslednú chvíľu,
- telefonického hovoru v deň dodania s otázkou na presný čas, kedy majú byť tovary doručené.

Porucha načítania kartového čipu/pásu

Pozrite prosím časť 4 týkajúcu sa všeobecných postupov v prípade poruchy.

Vrátenie hľadaných alebo nájdených kariet

Uchovávať kartu prosím bezpečne vo vašich priestoroch až do skončenia pracovnej doby v deň, kedy bola karta nájdená. Ak sa držiteľ karty vráti, aby si kartu vyzdvihol, overte podpis žiadateľa a porovnajte ho s podpisom, ktorý je na karte. Ak máte pochybnosti, že žiadateľ nie je držiteľom karty, zavolajte **Call Centrum SIA** a uveďte, že „ide o prípad autorizácie s kódom 10“. Kartú odovzdajte len vtedy, ak ste sa uistili, že žiadateľ je držiteľom karty.

Nevyzdvihnuté karty je potrebné prestrihnúť zo spodnej ľavej strany karty (pri pohľade spredu) a obe časti priložiť k listu a zaslať ho na adresu:

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

V týchto prípadoch sa neposkytuje finančná odmena.

Schéma odmiern

Ak máte obavu v súvislosti s týmito alebo inými podrobnosťami, kartu aj tovar si ponechajte. Potom okamžite zatelefonujte Call Centrum SIA a uveďte, že „ide o autorizáciu s kódom 10“.

Ďalšie informácie nájdete v časti 4.1 Každodenné postupy.

Ďalšie dôležité úvahy súvisiace s podvodmi

Pamätajte – autorizačný kód len uvádza dostupnosť kreditu držiteľa karty a status, že karta nebola zablokovaná v čase kartovej transakcie. Neručí, že osoba používajúca kartu je aj právoplatným držiteľom karty.

V žiadnom prípade nespracováajte kartové transakcie za inú spoločnosť, než je tá vaša. Niektorí podvodníci ponúkajú poplatok za spracovanie kartových transakcií, kým čakajú na prostriedky vlastnej kreditnej karty. Ak spracováate kartové transakcie v mene inej spoločnosti/osoby, ručíte za akékoľvek spätné pripísanie čiastky, porušujete Zmluvný vzťah a vystavujete riziku vlastnú službu First Data.

Vaše kartové transakcie nesmú zahŕňať kartu vydanú

- vašim menom alebo na váš účet,
- pre spoločníka, riaditeľa alebo iného predstaviteľa vašej spoločnosti,
- manželke/manželovi ani inému členovi blízkej rodiny alebo zo spoločnej domácnosti takejto osoby uvedenej vyššie.

Týmto by ste riskovali vaše služby First Data a okrem toho bude mať spoločnosť First Data právo spracovať zadanie spôsobom, kedy zruší kartovú transakciu bez upozornenia.

2.4 Požiadavky kartovej schémy

Štandardy bezpečnosti údajov v odvetví platobných kariet (PCI DSS). Čo je to PCI DSS?

Štandardy bezpečnosti údajov v odvetví platobných kariet (PCI DSS) predstavujú skupinu noriem stanovených Radou pre bezpečnostné štandardy v odvetví platobných kariet v súlade s programom informačnej bezpečnosti účtov Visa (AIS) a programom ochrany miestnych údajov MasterCard (SDP).

Súlád s normami zabezpečí, aby boli konkrétne kartové údaje uložené bezpečne vašou spoločnosťou a treťou stranou, ktorá uchováva, prenáša alebo spracováva takéto kartové údaje vo vašom mene.

Ciele	PCI DSS Požiadavky
Vytvorte a udržiavajte bezpečnú sieť	1. V záujme ochrany údajov držiteľa karty si nainštalujte bránu firewall a zachovávajte jej konfiguráciu. 2. Nepoužívajte úvodné nastavenia dodané predajcom pre systémové heslá a iné bezpečnostné parametre.
Chráňte údaje držiteľa karty	3. Chráňte uložené údaje. 4. Šifrujte prenos údajov držiteľa karty cez otvorené verejné siete.
Zavedte program riadenia zraniteľnosti	5. Využívajte a pravidelne aktualizujte antivírusový softvér alebo programy. 6. Vyvíjajte a uchovávajte systémy zabezpečenia a bezpečnostné aplikácie.
Prijmite opatrenia prísnej kontroly prístupu	7. Obmedzte prístup k údajom držiteľa karty na úroveň potrebnú pre obchod. 8. Priradte jedinečné identifikačné číslo každej osobe s počítačovým prístupom. 9. Obmedzte fyzický prístup k údajom držiteľa karty.
Pravidelne monitorujte a testujte siete	10. Sledujte a monitorujte všetky prístupy k zdrojom siete a údajom držiteľa karty. 11. Pravidelne testujte bezpečnostné systémy a procesy
Zavedte postupy informačnej bezpečnosti	12. Zavedte postupy, ktoré sa týkajú informačnej bezpečnosti, pre všetkých pracovníkov

Prečo dodržiavať bezpečnostné štandardy PCI DSS?

Súlád s PCI DSS pomáha predchádzať narušeniu bezpečnosti a krádežiam kartových údajov. Strata údajov môže viesť k finančným pokutám a bude mať negatívny dopad na dobré meno vašej spoločnosti. Súlad s PCI DSS znamená, že sú vaše systémy bezpečné a že vám môžu zákazníci zveriť svoje citlivé kartové údaje.

Bezpečné uchovávanie údajov

Akékoľvek údaje, ktoré sú potrebné na spracovanie kartových transakcií, musia byť bezpečne uložené bez ohľadu na to, ako sú zaznamenané – či už elektronicky, v papierovej podobe, vo forme audio/video záznamu alebo inak. Toto zahŕňa najmä, ale nielen nasledovné:

- Akékoľvek údaje, ktoré sú použité na overenie platby kartou, vrátane čísla karty, dátumu vypršania platnosti, hesiel, prístupových fráž alebo akýchkoľvek iných jedinečných údajov poskytnutých v rámci platby kartou.
- Akékoľvek údaje, ktoré môžu viesť k zisteniu totožnosti jednotlivých držiteľov kariet a ich nákupov. Toto zahŕňa meno, adresu, opis nákupu, sumu a iné podrobnosti o platbe kartou.

Niektoré údaje nesmú byť nikdy uchovávané, napríklad:

- Hodnota overenia karty (CVV) uvedená na magnetickom páse.
- Obsah magnetického pásu, tiež známy ako „Track 2 Data“ (sledovanie údajov).
- Hodnota overenia karty obsiahnutá v čipe, známa ako iCVV.
- Bezpečnostný kód karty (CSC), tiež známy ako CVV2, vytlačený na zadnej strane karty alebo vedľa časti s podpisom.
- Hodnota overenia PIN (PVV) uvedená na magnetickom páse.

Požiadavky PCI DSS

Štandardy PCI DSS stanovuje niekoľko požiadaviek, ktoré musia byť splnené, aby sa zabezpečilo, že s údajmi držiteľa karty sa zaobchádza bezpečne.

Ďalšie informácie sú dostupné na internetovej stránke Rady pre bezpečnostné štandardy v odvetví platobných kariet na adrese www.pcisecuritystandards.org.

Preukazovanie súladu so štandardom PCI DSS

Musíte potvrdiť váš súlad so štandardom PCI DSS tým, že budete informovať nadobúdateľa písomne o vašom zámere uchovávať kartové údaje. Musíte získať písomný súhlas nadobúdateľa skôr, než takéto údaje uchováte.

Po absolvovaní procesu prihlasovania budete vyzvaní odpovedať na sériu registračných otázok. Odpovedajte, prosím, na otázky presne, keďže toto bude určovať spôsob potvrdenia, ktorým musíte prejsť, či už seba-hodnotením pomocou Dotazníka seba-hodnotenia (SAQ) alebo predložením Správy o súlade (ROC). Program súladu spoločnosti First Data vás oboma metódami potvrdenia prevedie.

Súlad so štandardom PCI DSS je nepretržitý proces a aby bol súlad zachovaný, budú vám počas roka zasielané upozornenia na úlohy údržby.

Súlad musíte každoročne potvrdiť.

Program súladu spoločnosti First Data vás bude vopred upozorňovať na dátum obnovy súladu.

Mandát Maestro

Nesmiete zadávať podrobnosti o karte Maestro na vašom predajnom mieste v prítomnosti držiteľa karty. Napríklad, ak kartový čip alebo magnetický pás nefunguje, nesmiete zadávať údaje z karty, ale musíte nájsť so zákazníkom iný spôsob platby.

3 Prijímanie kartových transakcií

3.1 Transakcie za prítomnosti karty

Pri používaní vášho POS terminálu vždy dodržiavajte pokyny uvedené v Príručke používateľa terminálu, ktorá vám bola dodaná.

Aj keď sú karty s čipom a kódom PIN najbezpečnejšie, musíte prijímať všetky typy kariet MasterCard a Visa.

Niektorí zákazníci nemusia mať kartu s čipom alebo kódom PIN, napr. zákazníci zo zámoria a niektorí zákazníci so zdravotným postihnutím.

Nemali by ste sa pokúšať hádať, či je karta zákazníka čipová alebo s kódom PIN, resp. či si vyžaduje zadanie kódu PIN alebo podpis, jednoducho spracujte kartu terminálom a dodržiavajte pokyny, ktoré sa objavujú na obrazovke.

Manuálne zadanie pri transakciách za prítomnosti karty

Veľká väčšina vašich kartových transakcií bude využívať čip alebo magnetický pás snímaný vašim POS terminálom. Zistíte, že karta s čipom a kódom PIN spravidla nezlyhá; ak však zadáte údaje pomocou klávesnice alebo ak využijete magnetický



pás na karte s čipom alebo kódom PIN, je možné, že vydavateľ karty transakciu odmietne. Konkrétne, osobne realizované transakcie sa nesmú zadávať ručne. Ak je transakcia zamietnutá, postupujte podľa pokynov terminálu, ktorý vám môže odporučiť, aby ste sa obrátili na autorizačné centrum. Mali by ste postupovať podľa pokynov pracovníkov centra a kartu vrátiť zákazníkovi, len ak vás nepožiadajú, aby ste si ju nechali u seba.

Karty bez čipu (okrem kariet Maestro a Visa Electron)

1. Po 3 neúspešných pokusoch o načítanie karty vám váš terminál oznámi, že nemohol prečítať magnetický pás na zadnej strane karty.
2. V takomto prípade sa karta nemôže použiť a klient musí využiť iný spôsob platby – hotovosť alebo šek.

Porucha terminálu

Pri zavedení čipu, kódu PIN a mandátu Maestro musíte poznať postup pri poruchách, ak je problém s terminálom alebo čítačkou kódov PIN a nie s kartou. Tento sprievodca vám ukáže postup, ktorý je potrebné dodržať.

Manuálna chybná kartová transakcia musí byť dokončená vždy, ak váš terminál pre platby kartou vypadol z prevádzky (okrem kariet Maestro a nereliéfnych kariet určených len na elektronické využitie, pre ktoré sa majú žiadať iné spôsoby platby).

Okamžite sa obráťte na zákaznícke centrum dodávateľa vášho terminálu a nahláste poruchu.

Bezkontaktné transakcie

Čo je to bezkontaktná transakcia?

Je známa tiež aj ako Visa PayWave a MasterCard PayPass. Ide o proces bezkontaktnej transakcie, ktorý využíva rádiové vlny na výmenu údajov medzi čítačkou a elektronickým štítkom pripojeným k predmetu. To umožňuje držiteľom karty prejsť ich kartou pred terminálmi pre bezkontaktnú platbu bez toho, aby museli fyzicky pretiahnuť alebo vložiť kartu do zariadenia v mieste predaja.

Prijímanie bezkontaktných kartových platieb

Predaj – hodnota ktorejkoľvek transakcie sa obmedzuje na 20 EUR.

Refundácia – nie je povolená. Všetky refundácie sa musia uskutočniť ako transakcie s využitím čipu a PIN.

Chybná transakcia – ak neviete spracovať bezkontaktnú transakciu, vráťte sa k štandardnému prijatiu transakcie, t.j. k čipu a kódu PIN.

Bezpečnosť – príležitostne môžete byť požiadaný, aby ste spracovali bezkontaktnú transakciu pomocou čipu a PIN. Ide o bezpečnostné opatrenie, ktoré zabezpečuje, že kartu má skutočný držiteľ karty.

Typ karty	Návrat k čipu a podpisu	Návrat k magnetickému pásu	Návrat k zadaniu čísla	Poznámky
Karty Maestro a Visa Electron a elektronické karty, ktoré nedokážu prečítať magnetický pás	Nerelevantné	Nerelevantné	x	Hľadajte iný spôsob platby
Všetky iné typy kariet neumožňujúce využitie čipu a PIN. Nemožnosť prečítať čip	Nerelevantné	✓	x	
Všetky iné typy kariet umožňujúce využitie čipu a kódu PIN. Chyba čítačky kódov PIN. Nemožnosť prijať zadanie PIN	✓	x	x	
Všetky ostatné typy kariet len s magnetickým pásom. Nemožnosť prečítať magnetický pás	Nerelevantné	Nerelevantné	x	Hľadajte iný spôsob platby

3.2 Autorizácia a hovory s kódom 10

Autorizácia

Autorizácia je kontrola, ktorá sa uskutočňuje u vydavateľa karty s cieľom potvrdiť, či transakciu schvaľuje. Autorizácia vydavateľom karty nie je zárukou platby.

Autorizácia musí byť uskutočnená v čase transakcie. Ak máte elektronické POS zariadenia, žiadosť o autorizáciu by mala byť automaticky vygenerovaná. Nemali by ste v transakcii pokračovať, ak je vaša žiadosť o autorizáciu zamietnutá. Je vašou zodpovednosťou zabezpečiť, aby boli všetky transakcie autorizované.

Hovory s kódom 10 pri transakciách za prítomnosti karty

- Reliéfne číslo karty na prednej strane je iné než to, ktoré je vytlačené v časti s podpisom na zadnej strane karty.
- Podpis držiteľa karty sa líši od podpisu na karte.
- Oslovenie na karte sa nezhoduje so zákazníkom.
- Podpísané meno nie je rovnaké s tým, ktoré je reliéfne vytlačené na prednej strane karty.
- Slovo „neplatný“ je viditeľné na páse s podpisom alebo je tam náznak, že bol tento pás porušený.
- Došlo k pokusu o zakrytie alebo zmenu podpisu.
- Karta nie je podpísaná.

- Na predloženej karte nie je „lietajúce V“ ani „offset MC“.
- Hologram je porušený alebo chýba.
- Karta bola akýmkoľvek spôsobom poškodená.
- Máte dôvod na podozrenie v súvislosti s predajom, kartou alebo zákazníkom.
- Suma transakcie kartou je významne vyššia, než je bežná suma vo vašom podnikaní.
- Váš terminál žiada, aby ste zavolali do autorizačného centra.
- Nechajte si kartu a tovar a zavolajte okamžite do autorizačného centra – nemali by ste volať políciu, ak vám k tomu nedá pokyn autorizačné centrum.
- Ak uskutočníte hovor s „kódom 10“, pripravte si nasledovné údaje:
 - o Číslo držiteľa karty
 - o Číslo vydania karty (ak je to relevantné)
 - o Vaše číslo First Data
 - o Presnú sumu transakcie kartou, v EUR a centoch
 - o Dátum vypršania platnosti karty

Povedzte operátorovi: „Ide o autorizáciu s kódom 10“.

Týmto upozorníte autorizačné centrum, ktoré sa vás tak bude pýtať relevantné otázky, z ktorých väčšina bude vyžadovať odpoveď „áno“ alebo „nie“ (aby sa predišlo ťažkostiam alebo zahanbeniu, ak zákazník čaká neďaleko).

Operátor vám môže dať pokyn, aby ste zavolali na políciu alebo aby ste upovedomili políciu. Zapojenie polície nie je vždy potrebné – prosím, nekontaktujte políciu, ak nedostanete k tomu pokyn.

Predbežná autorizácia

Je povolená len v konkrétnych prípadoch. Visa a MasterCard umožňuje predbežnú autorizáciu len pre obchodníkov v oblasti prenájmu automobilov, objednávok hotela. Viac informácií o predbežnej autorizácii v oblasti prenájmov automobilov a hotelov je možné nájsť v časti 6 a 7.

Kvalifikujúce a nekvalifikujúce transakcie

V rámci vášho Zmluvného vzťahu vám môže byť priradený kvalifikujúci a nekvalifikujúci obchodný servisný poplatok, ktorý podporuje pravidlá Visa a MasterCard vyžadujúce, aby boli transakcie predkladané rýchlo a presne s cieľom znížiť riziko podvodu. V takom prípade budete kategorizovaný na základe vašej metódy prijímania kariet v čase podpisu. Následne je možné toto aktualizovať na základe nášho písomného súhlasu. Tieto kategórie sú vysvetlené v ďalšej časti.

Transakcie uskutočnené výlučne v prostredí osobného styku

Kvalifikujúce transakcie sú osobné čipové transakcie, ktoré sú predkladané na spracovanie do dvoch pracovných dní od uskutočnenia transakcie.

Sadzba pre nekvalifikujúce transakcie môže byť použitá v prípade, ak:

- váš zákazník platí s obchodnou debetnou kartou Visa,
- je transakcia považovaná za transakciu bez prítomnosti karty.

Transakcie uskutočnené v prostredí osobného kontaktu

Kvalifikujúce transakcie sú osobné transakcie s čipom a kódom PIN, ktoré sú predložené na spracovanie do dvoch pracovných dní odo dňa uskutočnenia transakcie.

Platby a refundácie

- Držiteľ karty by mal dostať jasné informácie o všetkých možnostiach platby a jasné pokyny o tom, ako uskutočniť platbu.
- Držiteľ karty by mal byť informovaný o svojom práve na zrušenie a o práve na refundáciu a/alebo náhradu v čase nákupu, ako aj o podmienkach uplatnenia práv na zrušenie.
- Stránka s informáciami o refundácii by mala poskytovať jasné kontaktné údaje.
- Potvrdenky je nutné poskytnúť k tovarom pri dodaní.
- Držiteľ karty by mal dostať podrobné informácie o tom, ako a komu je možné adresovať sťažnosť, vrátane adresy.

ČASŤ 4: Všeobecné postupy a bankovníctvo

Dodávka a záruky

- Dátumy/časy dodávky by mali byť jasne uvedené a dohodnuté s držiteľom karty. Ak nie je možné uskutočniť dodávku v dohodnutý dátum/čas, mala by byť dohodnutá iná dodávka. Ak toto nie je možné, držiteľ karty by mal dostať ponuku na refundáciu.
- Mali by ste zachytiť podrobnosti o fakturačnej adrese, ako aj podrobnosti o adrese dodania, ak sa líšia.
- V prípade neuskutočnenia dodávky je zodpovednosťou obchodníka dokázať prijatie tovarov zo strany držiteľa karty.
- Záručné podmienky a podrobnosti by mali byť jasne uvedené. Držiteľ karty si musí byť vedomý toho, že to nijak neovplyvní jeho zákonné práva. Malo by byť poskytnuté meno a adresa poisťovateľa podporujúceho záruku.

Okrem zálohy nesmú byť odúčtované z účtu držiteľa karty celé platby za tovary a služby, kým tovary nie sú odoslané, resp. služba poskytnutá. Ak si želáte prebrať zálohu na tovary a služby, musíte mať o tom dohodu so spoločnosťou First Data skôr, než prevezmete zálohu.

3.3 Proces refundácie

1. Ak si želáte poskytnúť refundáciu, kartová transakcia refundácie musí byť uskutočnená pomocou rovnakej karty, aká bola použitá pri pôvodnom predaji.
2. Nikdy by ste nemali uskutočniť refundáciu na kartu, ak bol pôvodný predaj uskutočnený hotovostne alebo šekom.
3. Nikdy by ste nemali uskutočniť refundáciu na kartu, ak ňou nebola uskutočnená žiadna predajná transakcia.
4. Nedodržanie postupov uvedených v tejto časti môže viesť k zadržaniu vašich prostriedkov až do ďalšieho vyšetrenia.
5. Musíte vložiť kartu do čítačky čipových kariet, zariadenia na zadanie kódu PIN alebo kartu potiahnuť cez čítacie zariadenie. Ak váš terminál nedokáže prečítať kartu, musíte ručne zadať číslo karty.
6. Ak bola pôvodná transakcia overená pomocou kódu PIN, môže sa stať, že držiteľ karty bude musieť zadať kód PIN, aby sa refundácia spracovala. Toto bude záležať od typu používaného terminálu. Preštudujte si prosím vášho sprievodcu používateľa terminálu. V opačnom prípade by ste mali podpísať potvrdenie o predaji vytlačené terminálom a urobiť poznámku o výmene a/alebo vrátení položky.
7. Ak bola autorizácia pre pôvodnú kartovú transakciu úspešná alebo ak váš terminál uvádza, že sa vyžaduje manuálna autorizácia, musíte kontaktovať **Call Centrum SIA**. Transakcie Maestro Card uskutočnia automatický autorizačný hovor refundácie s rovnakými parametrami, aké boli použité pri predaji, preto sa nevyžaduje manuálny hovor.

4 Všeobecné postupy a bankovníctvo

4.1 Každodenné postupy

Bankovnícke postupy

Dodržiujte prosím koncové bankovnícke postupy uvedené vo vašej Príručke používateľa, aby ste zabezpečili príjem platieb za všetky transakcie.

Spracovávanie refundácie

- Ak držiteľ karty tovar vráti alebo vymení za tovar v rovnakej cene, nie je potrebný žiaden úkon.
- Ak si želáte poskytnúť refundáciu, transakcia refundácie musí byť uskutočnená pomocou rovnakej karty, aká bola použitá pri pôvodnej predajnej transakcii.
- Nikdy nevracajte hotovosť zákazníkovi, ktorý pôvodne platil svojou kartou.
- Nikdy neuskutočňujte refundáciu s využitím karty, ak pôvodná kartová transakcia bola uskutočnená iným spôsobom platby, napríklad v hotovosti alebo šekom.
- Ak má byť kartová transakcia plne refundovaná, musíte pripraviť účtenku na refundáciu alebo kartové údaje o refundácii na túto čiastku.
- Nikdy neprijímajte peniaze od zákazníka v súvislosti so spracovávaním refundácie na účet držiteľa karty.

4.2 Výnimočné postupy

Môžem presunúť poplatky na môjho zákazníka?

Na Slovensku, v Českej republike a v Maďarsku, ak prijímate karty, nemôžete účtovať dodatočný poplatok za transakciu s využitím kreditnej karty. Ak pre držiteľa karty uvediete cenu, ktorá nie je konečnou cenou pre zákazníka, musíte tak pred prijatím kartovej transakcie zobrazíť zákazníkovi konečnú cenu.

Minimálne poplatky

Nemôžete stanoviť minimálny limit pre transakciu s využitím kreditnej alebo debetnej karty, ak má zákazník platnú kartu, ktorú náležite predloží.

Rozdelené predaje a transakcie

Môžu nastať situácie, kedy držiteľ karty požiada o rozdelenie platieb na niekoľko kariet alebo na kartu a hotovosť alebo šek. Je dôležité, aby ste pochopili, kedy transakciu môžete rozdeliť a kedy nie.

1. Ak si viacerí držitelia karty želajú rozdeliť čiastku transakcie na menšie čiastky s cieľom uhradiť časť účtu, toto je možné. Napríklad, keď si jednotlivci v reštaurácii hradia svoje vlastné účty alebo časť celkového účtu. Môžete rozdeliť celkový účet medzi každého držiteľa karty. Aby ste predišli budúcim sporom, zabezpečte, aby každý držiteľ karty súhlasil s čiastkou, ktorú uhradí, a spracovával transakcie samostatne pre každú kartu. Každá transakcia musí byť overená držiteľom karty prostredníctvom kódu PIN alebo podpisu podľa výzvy terminálu. Poskytnite každému držiteľovi karty kópiu potvrdenia o transakcii na čiastku (ktorá môže ale nemusí zahŕňať odmenu navyše) dohodnutú držiteľom karty.
2. Ak jeden držiteľ karty požiada o rozdelenie čiastky transakcie medzi niekoľko kariet (ktoré sú prípadne vydané rôznymi vydavateľmi kariet), môžete postupovať nasledovne:
 - Uskutočnite transakciu, len ak nemáte podozrenie v súvislosti s transakciou alebo osobou, ktorá kartu predložila.
 - Zabezpečte, aby všetky predložené karty boli vydané na rovnaké meno držiteľa karty.
 - Postupujte podľa bežných postupov prijímania kariet tak, ako je uvedené v časti 3.

Tento typ žiadosti sa môže objaviť pri prijímaní transakcie veľkej hodnoty, keď držiteľ karty nemá dostatočné prostriedky na jednej karte. Spoločnosť First Data odporúča, aby ste transakciu rozdelili na viac než jednu kartu len v prípade, ak:

 - ide o transakciu za prítomnosti karty,
 - zabezpečíte, že každá predložená karta je vydaná rôznou bankou alebo ide o iný typ karty jednej a tej istej banky. Nie je pravdepodobné, aby mal držiteľ karty viac než jednu kartu vydanú rovnakou bankou rovnakého typu.
 - Spracujete každú transakciu buď prostredníctvom čítačky čipov, alebo magnetických pásov (podľa pokynov terminálu).
 - Každá transakcia je overená čipom a kódom PIN alebo podpisom (podľa žiadosti terminálu).
 - Každá transakcia je autorizovaná.
 - Držiteľ karty súhlasil s čiastkou účtovanou na každú kartu a dostal potvrdenie o každej transakcii, ktoré uvádza sumu účtovanú na každú kartu.
3. Nesmiete rozdeliť sumu transakcie pre rovnakého držiteľa karty na menšie čiastky. Napríklad, ak bola odmietnutá autorizácia transakcie, nerozdeľte čiastku na menšie preto, aby ste dosiahli autorizáciu. Ak sa pokúsite predaj rozdeliť, akákoľvek transakcia môže byť pripísaná späť. Spoločnosť First Data vás nebude vedieť obrániť pred takýmto spätným pripísaním súm.

Zmeny súm

- Nesmiete zmeniť sumu transakcie bez súhlasu držiteľa karty.
- Ak máte na vašom termináli zariadenie pre odmeny navyše, musíte zabezpečiť, aby držiteľ karty súhlasil s odmenou, ktorá má byť pridaná na účet.

5 Spätné pripísanie sumy a žiadosti o návrat

Prečo sa vyskytuje spätné pripísanie sumy (chargeback)

Spätné pripísanie sumy je neplatená kartová transakcia, ktorú nám vrátil vydavateľ karty. Nasledovná časť opisuje postupy, ktoré by ste mali dodržať, spolu s návrhmi, ktoré vám pomôžu znížiť riziko spätného pripísania sumy, ktoré zaťažuje váš obchodnícky účet. Nezabudnite na to, že v niektorých prípadoch môžete ručiť za spätné pripísanie sumy, aj keď ste získali autorizáciu pre kartovú transakciu.

Držiteľ karty alebo vydavateľ karty má právo spochybníť/namietat proti kartovej transakcii. Takéto žiadosti je možné prijať do 180 dní odo dňa, kedy kartová transakcia zaťažila účet držiteľa karty a v niektorých prípadoch aj po viac než 180 dňoch.

Jedna z hlavných príčin, prečo držiteľ karty môže spochybníť transakciu, je, že neuzná opis na výpise z karty, keďže tento nemusí korešpondovať s názvom vašej spoločnosti.

ČASŤ 5: Spätné pripísanie sumy a žiadosti o návrat

Postup zvrátenia spätného pripísania sumy

Ak je spätné pripísanie sumy prijaté od vydavateľa karty, bežne zaťažíme váš obchodnícky účet a náležite vám poradíme a poskytneme podrobnosti o kartovej transakcii spolu s informáciami/dokumentáciou, ktorú od vás potrebujeme. Tiež vám povieme najneskorší termín, dokedy musíte poskytnúť v odpovedi požadované informácie/dokumenty. Ak sú poskytnuté informácie:

- dostatočné na zaručenie zvrátenia spätného pripísania sumy a
- v rámci stanoveného časového obdobia,

budeme brániť (zvrátime) spätné pripísanie sumy, ak je to možné, ale zvrátenie je podmienené súhlasom zo strany vydavateľa karty v súlade so smernicami Visa/MasterCard. Zvrátenie nezaručuje, že spätné pripísanie sumy bolo vyriešené vo váš prospech. Ak je spätné pripísanie sumy zvrátené, vydavateľ karty má právo predložiť spätné pripísanie sumy aj po druhý raz a váš obchodnícky účet bude opäť zaťažený, ak ste úplne nesplnili podmienky stanovené pre obchodníka a podľa tohto prevádzkového sprievodcu.

Budeme sa snažiť čo najviac brániť spätnému pripísaniu sumy. Kvôli krátkym termínom a podpornej dokumentácii potrebnej na úspešné (a trvalé) zvrátenie spätného pripísania sumy vo váš prospech, vám však dôrazne odporúčame nasledovné:

- Zabezpečiť, aby kartové transakcie boli uskutočnené v súlade s podmienkami a týmto Prevádzkovým sprievodcom.
- Ak dostanete spätné pripísanie sumy, preskúmajte a zašlite príslušnú dokumentáciu do požadovaného termínu.
- Ak je to možné, obráťte sa na držiteľa karty priamo, aby ste vyriešili dopyt/spor, ale napriek tomu splňte žiadosť o informácie pre prípad, ak by sa vec nepodarilo celkom doriešiť.

Bežné dôvody na spätné pripísanie sumy

K najbežnejším dôvodom na spätné pripísanie čiastky patria nasledovné:

- Ak poskytnuté tovary alebo služby neboli také, ako sa uvádza v opise, ak boli chybné alebo neprijaté.
- Nereagovali ste včas na požiadavku o kópiu transakcie (žiadosť o vyhľadávanie).
- Karta nebola platná v čase transakcie (toto by mohlo nastať pred dátumom platnosti alebo po dátume vypršania platnosti).
- Suma predaja prevyšovala váš akceptačný limit („Floor limit“) a autorizácia nebola vyžadovaná z nejakého dôvodu.
- Podpis na potvrdení o transakcii nezodpovedá tomu na karte.
- Transakcia bola uskutočnená s kartou, ktorá by sa mala používať len v bankomatoch.
- Ak dve alebo viaceré kartové transakcie boli uskutočnené pre jeden predaj nad akceptačným limitom (rozdelení predaj) a autorizácia nebola prijatá.
- Transakcia bola uskutočnená v mene tretej strany, ktorá sama nemohla spracovať transakciu. Toto predstavuje pranie peňazí a ide o porušenie vášho Zmluvného vzťahu.

Žiadosti o vyhľadávanie

V mnohých prípadoch skôr, než je iniciované spätné pripísanie sumy, vydavateľ karty požiada o kópiu potvrdenia o predaji prostredníctvom „žiadosti o vyhľadávanie“. Po prijatí žiadosti o vyhľadávanie od vydavateľa karty reagujeme zaslaním kópie kartovej transakcie, ak je k dispozícii.

Ak máte elektronické potvrdenia o predaji alebo potvrdenia o predaji z terminálu pre elektronicky spracované kartové transakcie, je vašou povinnosťou reagovať na všetky žiadosti o vyhľadávanie prijaté od SIA do 14 kalendárnych dní od našej úvodnej žiadosti. Zodpovedáte za uchovávanie a poskytovanie kópií potvrdení o predaji a refundácii minimálne po dobu 24 mesiacov od pôvodného dátumu kartovej transakcie.

Ak spoločnosť SIA nedostane jasne čitateľnú kópiu potvrdenia o predaji do 14 kalendárnych dní od úvodnej žiadosti, môžete podliehať spätnému pripísaniu sumy. Vaše potenciálne ručenie pretrváva, ak nejaká položka nie je dodaná včas, a môžete začať ručiť za spätné pripísanie čiastky jednoducho preto, lebo nesplníte časový harmonogram platobnej schémy. Spätné pripísanie sumy za „neprijatie požadovanej položky“ nemožno zvrátiť, ak nebude poskytnutá požadovaná dokumentácia do 14 kalendárnych dní od úvodnej žiadosti.

Pomoc so znížením rizika spätného pripísania sumy

- Na pomoc pri ochrane vášho podnikania proti podvodu spoločnosť SIA odporúča, aby ste využívali terminál využívajúci čip a kód PIN. Terminály na čip a kód PIN pomáhajú zistiť, či je karta pravá a či je osoba používajúca kartu aj jej vlastníkom. Čip sťažuje podvodníkovi falšovanie alebo kopírovanie karty, pričom kód PIN sťažuje zločincovi využívanie stratenej alebo odcudzenej karty. Keďže držiteľ karty autorizuje transakciu zadáním štvormiestneho kódu PIN, ktorý pozná len on, riziko falšovania je výrazne zredukované.
- Zabezpečte, aby boli kartové transakcie spracované správne podľa typu karty.

- Prijímajte len karty, na ktorých spracovávanie máte zmluvu.
- Uchovávajte si kópie záznamov o všetkých transakciách. Môžete byť vyzvaný, aby ste poskytli dôkaz o transakcii pre vyriešenie sporu. Nesplnenie tejto výzvy môže viesť k spätnému pripísaniu sumy. Musíte si uchovať všetky potvrdenia minimálne po dobu 24 mesiacov.
- Aby sa predišlo sporom, ktoré by mohli viesť k spätným pripísaniam súm, prezentujte zásadu obmedzených návratiek na vašich potvrdenkách a v mieste predaja.
- Nezabudnite počúvať svoje inštinkty. Ak sa vám niečo s kartou, zákazníkom alebo transakciou ako takou nezdá byť v poriadku, uskutočnite hovor s kódom 10 do **Call Centra SIA**. Pamätajte, prosím, že autorizácia je kontrola, ktorá sa uskutočňuje u vydavateľa karty s cieľom potvrdiť, či transakciu schvaľuje. Autorizácia vydavateľom karty nie je zárukou platby.

Okrem prípadov, kedy je dlh považovaný za nevymožiteľný, napríklad ak ide o platbu agentúre pre výber platieb alebo pri snahe o získanie prostriedkov za nekrytý šek, môžete prijať kartu na výber alebo refinancovanie existujúceho dlhu.

6 Služba rezervovania prenájmu vozidiel

Ak ste spoločnosť prenajímajúca vozidlá alebo rezervačná agentúra tretej strany, ktorá prijíma karty ako záruku za rezervácie prenájmu, spoločnosť First Data vytvorila tohto sprievodcu najlepšimi postupmi, ktorý uvádza správne postupy pri riešení spätného pripísania sumy.

Autorizácia je kontrola, ktorá sa uskutočňuje u vydavateľa karty s cieľom potvrdiť, či transakciu schvaľuje. Autorizácia vydavateľom karty nie je zárukou platby.

Potvrdenie rezervácie

Ak zákazník využíva vašu službu rezervácie prenájmu vozidla, musíte držiteľovi karty poskytnúť potvrdzujúci kód a upozorniť držiteľa karty, aby si ho uchoval pre prípad sporu. Musíte tiež poskytnúť písomné potvrdenie s nasledovnými informáciami:

- meno držiteľa karty,
- číslo účtu držiteľa karty (s vynechanými číslami tak, že len štyri číslice sú viditeľné),
- dátum vypršania platnosti karty,
- potvrdzujúci kód,
- adresu, kde má byť vozidlo vyzdvihnuté,
- prevádzkovú dobu pracoviska pre vyzdvihnutie a vrátenie vozidla,
- politiku a postupy zrušenia rezervácie.

Musíte zabezpečiť, aby držiteľ karty bol upovedomený v čase uskutočnenia rezervácie, že potvrdenie bude k dispozícii pri vrátení prenajatého vozidla. Toto potvrdenie potvrdzuje obojstranne dohodnutý stav prenajatého vozidla pri vrátení.

Pravidlá pri zrušení

Všimnite si prosím, že aj keď máte pravidlá pre zrušenie rezervácie v rámci vašich podmienok (ktoré musíte jasne komunikovať vášmu zákazníkovi), nesmiete účtovať žiaden poplatok za zrušenie rezervácie na kartu použitú pri rezervovaní vozidla. Ak poplatok účtujete, spoločnosť First Data vás nebude vedieť obrániť pred následným spätným pripísaním sumy.

V rámci vašej doby pre zrušenie rezervácie nesmiete vyžadovať oznámenie o zrušení viac než 72 hodín pred plánovaným časom vyzdvihnutia a dátumom rezervácie bez pokuty. Ak držiteľ karty uskutoční rezerváciu do 72 hodín od plánovaného dátumu vyzdvihnutia, termín pre zrušenie rezervácie nesmie byť skôr než o 18:00 na adrese pred plánovaným dátumom vyzdvihnutia.

Ak bola rezervácia náležite zrušená v súlade s komunikovanými pravidlami pri zrušení rezervácie, musíte poskytnúť držiteľovi karty kód zrušenia rezervácie a upozorniť ho, aby si ho uchoval pre potrebu záznamov v budúcnosti. Musíte potom poslať písomné potvrdenie o zrušení rezervácie držiteľovi karty do 5 pracovných dní.

Nedostavenie sa

Ak sa držiteľ karty neobjaví, pričom prenájom vozidla nezrušil, vaše podmienky vás môžu oprávňovať k účtovaniu poplatkov zákazníkovi. Nemôžete však účtovať poplatok za zrušenie rezervácie na kartu, ktorá bola použitá pri rezervovaní vozidla. Ak poplatok účtujete, spoločnosť First Data vás nebude vedieť obrániť pred následným spätným pripísaním sumy.

ČASŤ 6: Služba rezervovania prenájmu vozidiel

Vyzdvihnutie vozidla

Ak si zákazník prídje vyzdvihnúť svoje prenajaté vozidlo, požiadajte ho, aby vám predložil kartu, prečítal si vaše podmienky a podpísal nájomnú zmluvu. Uskutočnite vizuálnu kontrolu, aby ste zabezpečili, že je karta pravá (ďalšie podrobnosti nájdete v časti 2).

V prípade dodatočných alebo oneskorených poplatkov nežiadajte držiteľa karty, aby podpísal potvrdenie o transakcii predaja. Držiteľ karty musí súhlasiť, aby mu boli účtované dodatočné alebo oneskorené poplatky, ak vyvstanú.

Ak je to možné, prijmite platbu spracovávaním transakcie za prítomnosti karty (prečítajte si časť 3, prijímanie kartových transakcií). Ak bola platba už prijatá, zabezpečte, aby na zmluve o prenájme vozidla bola kópia karty ako dôkaz, že držiteľ karty dal súhlas ku kartovej platbe.

Odhadovaná autorizácia

Odhadovaná autorizácia vám umožňuje odhadovať hodnotu konečnej transakcie, získať autorizáciu a rezervovať platbu, kým je vozidlo prenajaté. Odhad by mal byť založený na nasledovnom:

- zamýšľanej doby prenájmu držiteľa karty,
- sadzba prenájmu a príslušná daň,
- sadzby kilometrovného.

Odhadovaná autorizácia nemôže zahŕňať potenciálne poškodenie vozidla. S kartami Maestro nie je k dispozícii možnosť odhadu autorizácie.

Keďže odhadovaná autorizácia platí len počas doby prenájmu vozidla, odporúčame pre rozšírené obdobie prenájmu uzatvoriť zákaznícky účet po 14 dňoch a fakturovať raz za štrnásť dní.

Na konci zmluvy o prenájme vozidla, ak je účet do čiastky odhadovanej autorizácie, môžete využiť poskytnutý kód. Budete však musieť získať konečný autorizačný kód, ak:

- Konečná čiastka transakcie prevyšuje váš akceptačný limit a nezískali ste predchádzajúcu autorizáciu.
- Rozdiel medzi konečným účtom a čiastkou predbežnej autorizácie je väčší.
- Držiteľ karty platí Visa Electron a konečný účet je viac ako súčet všetkých odhadovaných autorizácií, ktoré ste predtým získali na obdobie prenájmu vozidla.

Predbežná autorizácia

Predbežná autorizácia predstavuje tie kartové transakcie, pre ktoré je možné žiadať autorizáciu pred zaťažením účtu držiteľa karty. Umožňuje vám to odhadovať finálnu čiastku transakcie, získať autorizáciu a rezervovať prostriedky pred vrátením prenajatého vozidla. Toto však nepodporujú karty Maestro. V prípade kariet Maestro odporúčame úplnú platbu očakávanej hodnoty pri vyzdvihnutí vozidla. Ak sa držiteľ karty rozhodne skrátiť dĺžku prenájmu, môžete poskytnúť refundáciu.

Autorizácia platí počas doby prenájmu. Ak sa držiteľ karty rozhodne predĺžiť si obdobie prenájmu, spoločnosť First Data odporúča, aby ste neumožnili vašim zákazníkom prenajať si vozidlo na viac než 2 týždne bez vyrovnania ich účtu. Mali by ste požiadať zákazníkov, ktorí si chcú predĺžiť ich prenájom na viac ako 2 týždne, aby uhradili aktuálny splatný zostatok, najlepšie držiteľom karty osobne, a potom vystaviť účet každé 2 týždne.

Na konci dohody o prenájme, ak je konečný účet väčší ako predbežne autorizovaná čiastka, musíte získať ďalší kód predbežnej autorizácie na zvýšnú dobu prenájmu.

Oneskorené poplatky

Aby ste spracovali oneskorený poplatok, napríklad za škodu na vozidle, za pohonné hmoty, poistné, parkovné, kilometre navyše atď., musí držiteľ karty poskytnúť súhlas podpisom dohody o prenájme a súhlasiť s vašimi podmienkami.

Akékoľvek oneskorené poplatky musia byť spracované do 90 dní od dátumu pôvodnej transakcie a musíte získať ďalšiu autorizáciu. Tieto poplatky musia byť predložené ako samostatná transakcia s jasne viditeľným „podpisom na súbore“. Držiteľ karty musí byť informovaný písomne o akýchkoľvek oneskorených poplatkoch.

Na podporu oneskorených poplatkov musíte zákazníčkovi poskytnúť dodatočnú dokumentáciu. Napríklad v prípade porušenia dopravných predpisov:

- kópiu zmluvy o prenájme,
- porušenie dokumentu,
- EČV prenajatého vozidla,
- porušenie zákona a prípadne kópiu správy o nehode,

- oznámenie o účtovanej sume,

Po vrátení vozidla musíte poskytnúť držiteľovi karty písomné potvrdenie nasledovného:

- Stav viditeľnej škody na prenajatom vozidle pri vrátení. Ak nedošlo k viditeľnej škode, toto musí byť jasne uvedené na písomnom potvrdení a nesmiete spracovať transakciu s oneskoreným alebo zmeneným poplatkom za viditeľnú škodu na prenajatom vozidle.
- Stav pohonných hmôt v prenajatom vozidle pri vrátení. Ak nie sú žiadne poplatky za pohonné hmoty navyše, toto musí byť jasne uvedené v písomnom potvrdení a nesmiete spracovať transakciu za oneskorený alebo zmenený poplatok za pohonné hmoty navyše.
- Dátum a čas vrátenia. Ak nie sú žiadne poplatky za prenájom navyše, toto musí byť jasne uvedené v písomnom potvrdení a nesmiete spracovať transakciu za oneskorený alebo zmenený poplatok za dni prenájmu navyše.

Nehoda alebo kolízia

V prípade nehody alebo kolízie môžete účtovať držiteľom karty Visa škody na vozidle. Musíte poskytnúť písomné potvrdenie s podrobnosťami o škode, náklady na škodu a menu, v ktorej budú náklady na škodu účtované držiteľovi karty do 10 pracovných dní od dátumu vrátenia prenajatého vozidla.

Za oneskorené a zmenené poplatky súvisiace so škodami, ak ste napísali držiteľovi karty, môže držiteľ karty, bez akýchkoľvek nákladov pre spoločnosť prenajímajúcu automobily, poskytnúť písomné potvrdenie alternatívneho odhadu nákladov na škodu. Toto musí byť uskutočnené do 10 pracovných dní od prijatia pôvodného písomného potvrdenia s vašim uvedením podrobností o nákladoch na škodu.

Vy a držiteľ karty sa môžete dohodnúť na nákladoch na škodu pred spracovaním transakcie. Ak nedošlo k dohode medzi vami a držiteľom karty o nákladoch na škodu a ak spracujete oneskorené poplatky, ponecháva si držiteľ karty právo spochybniť transakciu.

Aby bolo v prípade karty MasterCard možné účtovať poplatky navyše, musíte získať samostatné oprávnenie podpísané držiteľom karty spracovaním transakcie za prítomnosti karty. Ak je poplatok spochybnený neskôr, bude sa toto vyžadovať ako dôkaz o tom, že držiteľ karty autorizoval dodatočný poplatok.

Prijímanie rozdelených predajov

Môžu sa vyskytnúť situácie, kedy zákazník požiada o rozdelenie platby medzi viaceré karty, resp. medzi kartu, hotovosť alebo šeky s cieľom zdieľať náklady. Aj keď je toto prijateľné, v dôsledku tohto zvykne dochádzať k mnohým spätným pripísaniam sumy. Vždy musíte získať autorizáciu a vždy musíte informovať prevádzkovateľa autorizácie na začiatku hovoru, že transakcia je súčasťou rozdelenej platby. Musíte spracovávať len jednu transakciu na jednu kartu.

Nezabúdajte, že autorizácia vydavateľom karty nie je zárukou platby.

Politika refundácie

Ak ste zaviedli politiku neposkytovania refundácie, je nutné, aby to bolo jasné držiteľovi karty pri rozhovore o rezervácii.

Ak súhlasíte s refundáciou, musíte pripísanie prostriedkov realizovať na tú istú kartu, ktorá bola použitá pre uskutočnenie rezervácie. Ak bol omylom účtovaný poplatok z karty, je potrebné ho vrátiť na kartu do 30 kalendárnych dní. Nerefundujte hotovosť ani iné spôsoby platby, keďže toto by mohlo viesť k spätnému pripísaniu sumy.

Rozšírený prenájom

Spoločnosť First Data odporúča, aby ste neumožnili vašim zákazníkom prenajať si vozidlo na viac ako 2 týždne bez vyrovnania ich účtu. Mali by ste požiadať zákazníkov, ktorí si chcú predĺžiť prenájom na viac než 2 týždne, aby uhradili aktuálny celkovo splatný zostatok, najlepšie držiteľom karty osobne.

Ak je aktuálny účet vyšší ako suma predbežnej autorizácie, musíte získať dodatočný kód predbežnej autorizácie za zvýšnú dobu prenájmu.

Sporné transakcie

Ak je transakcia spochybnená neskôr, je dôležité preukázať, že karta bola prítomná a autorizovaná. Medzi bežnými dôvodmi spornosti transakcie sú:

- Rezervácie vozidiel uskutočnené s kartou získanou podvodníkmi, ktorí si nikdy neprevezmú vozidlo. V takomto prípade je pravdepodobné, že podvodník len využíva váš rezervačný systém na overenie, či karta, ktorú používa, je platná a má dostatok prostriedkov. Preto je pravdepodobné, že sa o tomto držiteľ karty dozvie pri prijatí vyhlásenia o poplatku za nevyzdvihnutie.

ČASŤ 7: Hotely, bývanie a ubytovanie

- Neodpovedanie na žiadosti vydavateľa karty o informácie. Vydavateľ karty má nárok podľa pravidiel kartovej schémy požadovať podrobné informácie o akejkoľvek transakcii. Toto môže zahŕňať kópie finálnej transakcie s preukázaním toho, že karta bola predložená a autorizovaná držiteľom karty. Zabezpečte, aby ste odpovedali na žiadosti vydavateľa karty do 14 dní. Nesplnenie tejto výzvy môže viesť k spätnému pripísaniu sumy.

7 Hotely, bývanie a ubytovanie

Spoločnosť First Data vytvorila tohto sprievodcu najlepšimi postupmi na to, aby spresnila správne postupy pri prijímaní kariet v rámci odvetvia hotelierstva. Nedodržanie tohto sprievodcu môže viesť k nepotrebným dopytom a sťažnostiam držiteľa karty, prípadne k spätnému pripísaniu sumy.

Autorizácia je kontrola, ktorá sa uskutočňuje u vydavateľa karty s cieľom potvrdiť, či transakciu schvaľuje. Autorizácia vydavateľom karty nie je zárukou platby.

Zálohy vopred

Všimnite si, prosím, že ak za rezerváciu izby prijmete zálohu vopred, podľa pravidiel Visa a MasterCard je toto jediná suma, ktorou môžete zaťažiť zákazníka. Postúpíte tiež svoje právo účtovať poplatok za jednu noc pri nedostavení sa.

Ak ste zaviedli politiku neposkytovania refundácií, musíte to jasne uviesť pre držiteľa karty v čase uskutočnenia rezervácie. Všetky refundácie musia byť uskutočnené na kartu, ktorá bola použitá pri pôvodnej rezervácii. Nesmiete refundovať v hotovosti, šekom ani iným spôsobom.

Keď ste sa s držiteľom karty dohodli na zálohe, informujte prosím držiteľa karty o nasledovnom:

- Cena izby (vrátane dane).
- Suma zálohy vopred, ktorá bude účtovaná na kartu (nesmie presiahnuť náklad 14-dňového ubytovania)
- Vysvetlite, že záloha bude odpočítaná od konečného účtu.
- Vysvetlite, že ubytovanie bude držané na obdobie kryté zálohou vopred.
- Poskytnite svoju adresu a telefónne číslo.
- Potvrdzujúci kód rezervácie (poradte držiteľovi karty, aby si ho uchoval pre budúcu potrebu).

Karty Maestro sú akceptovateľné len v prítomnosti držiteľa karty. Všetky zálohy realizované prostredníctvom karty Maestro musia byť spracované elektronicky s využitím magnetického pásu alebo zabudovaného čipu.

Pravidlá pri zrušení

Všimnite si, prosím, že aj keď máte pravidlá pri zrušení rezervácie uvedené v rámci podmienok, musíte zabezpečiť, aby boli tieto jasne pochopené držiteľom karty v čase rezervácie. Musíte sa najskôr spýtať, či akceptujú politiku a potvrdiť to. Všetky termíny zrušenia rezervácie musia byť stanovené tak, aby neboli dlhšie ako 72 hodín pred očakávaným príchodom hosta.

Ak držiteľ karty zruší rezerváciu v súlade s vašimi pravidlami pri zrušení, mali by ste:

- Poskytnúť držiteľovi karty kód zrušenia rezervácie s uvedením, aby si ho uchoval pre prípad potreby v budúcnosti.
- Napísať „zrušené“ na rezervačný formulár a zaznamenať kód zrušenia rezervácie.
- Poskytnúť písomné vyjadrenie o zrušení, vrátane nasledovnej informácie:
 - číslo karty (toto musí byť skrátené tak, aby len posledné štyri čísla boli viditeľné),
 - dátum vypršania platnosti karty,
 - meno držiteľa karty tak, ako je uvedené na karte,
 - kód zrušenia rezervácie.

Príchody/prihlasovanie sa hostí

Keď vaši hostia prídu, žiadajte predloženie karty, ktorou bola uskutočnená rezervácia a požiadajte ich, aby vyplnili registračný formulár. Ak si želáte účtovať dodatočné služby/položky na izbu hosta, ako sú noviny či poplatky za bar, váš registračný formulár to musí jasne uvádzať.

Nedostavenie sa

Ak držiteľ karty nezruší svoju rezerváciu izby v súlade s našimi pravidlami pri zrušení, máte nárok účtovať ubytovanie za jednu noc, plus príslušnú daň. Pre tento účel môžete použiť kartu použitú pri rezervácii.

Po spracovaní transakcie pošlite kópiu potvrdenia s nápisom „nedostavenie sa“ v časti určenej na podpis spolu s podmienkami pre držiteľa karty na jeho fakturačnú adresu.

Ak však bude držiteľ karty neskôr uvádzať, že rezerváciu izby neuskutočnil, ešte vždy môže dôjsť k spätnému pripísaniu sumy.

Všimnite si prosím, že môžete ponúknuť rezerváciu ubytovania zákazníkovi, ktorý používa kartu Maestro, ale nezabudnite, prosím, že nemôžete zaťažiť kartu poplatkom za ubytovanie na jednu noc, ak nepríde.

Predbežná autorizácia

Predbežná autorizácia umožňuje odhad konečného účtu a rezerváciu prostriedkov na karte v danej výške počas pobytu vášho hosta u vás. Táto možnosť však nie je podporovaná kartami Maestro. Odporúčame vám, aby ste získali plnú platbu pri prihlasovaní sa na očakávaný počet nocí. Ak sa držiteľ karty rozhodne odhlásiť skôr, môžete mu poskytnúť refundáciu.

Postup pri získavaní autorizácie odhadov vám umožňuje odhadnúť finálnu sumu transakcie a získať ochranu autorizáciou pred odhlásením sa hosta.

Celkové poplatky držiteľa karty je možné odhadnúť na základe nasledovného:

- očakávaná dĺžka pobytu,
- cena izby (vrátane dane),
- odhadované rôzne poplatky.

V čase predbežnej autorizácie bude držiteľ karty požiadaný, aby zadal kód PIN na potvrdenie toho, že je pravým držiteľom karty. Informujte, prosím, držiteľa karty, aká suma je predmetom predbežnej autorizácie, keďže táto zníži sumu prostriedkov, ktoré budú disponibilné na jeho účte. Mali by ste držiteľa karty uistiť, že kód PIN sa používa len na overenie prítomnosti pravého držiteľa karty a že jeho karta nie je týmto zaťažená.

Autorizácia odhadov vás pomáha chrániť pred podvodným využívaním karty a potvrdzuje, či je účet držiteľa karty platný a či má k dispozícii dostatok prostriedkov. Autorizácia je kontrola, ktorá sa uskutočňuje u vydavateľa karty s cieľom potvrdiť, či transakciu schvaľuje. Autorizácia vydavateľom karty nie je zárukou platby.

Odchody/odhlásenie sa

Ak sa chce držiteľ karty odhlásiť, vypočítajte konečnú sumu účtu a porovnajte ju s celkovou sumou autorizovaných odhadov.

Ak je konečný účet v rámci predbežne autorizovanej sumy, nie je potrebná ďalšia autorizácia a môžete spracovať transakciu s využitím kódu poskytnutého pri predbežnej autorizácii.

Ak je však konečný účet vyšší v porovnaní s predbežne autorizovanou sumou, musíte získať ďalší autorizačný kód pre tento rozdiel.

Expresné/prioritné odhlásenie sa

Ak sa rozhodnete ponúknuť vášmu hostovi službu expresného/prioritného odhlásenia sa (karta už nie je prítomná), buďte si vedomý toho, že vás nebudeme musieť viesť ochrániť pred spätným pripísaním sumy, ak držiteľ karty neskôr poprie akúkoľvek transakciu.

Ak držiteľ karty požiada o prioritné odhlásenie sa, musíte pri prihlásení:

- Zaznamenať číslo karty, dátum vypršania platnosti a meno držiteľa karty v záznamoch o predaji.
- Informovať držiteľa karty o vašich pravidlách týkajúcich sa poplatkov odhalených po odhlásení sa.
- Poskytnúť držiteľovi karty dohodu o prioritnom odhlásení sa na vyplnenie. Keď držiteľ karty vráti dohodu, uistite sa, že:
 - je podpísaná,
 - obsahuje korešpondenčnú adresu,
 - číslo na karte na dohode o odhlásení je totožné s číslom karty na autorizácii odhadu.

Po odhlásení musíte vyplniť záznam o predaji zadáním celkových poplatkov počas pobytu držiteľa karty, vrátane poplatkov v reštaurácii, za telefón a rôzne výdavky. Porovnajte konečnú sumu účtu s celkovou sumou autorizovaných odhadov.

Ak je konečný účet v rámci predbežne autorizovanej sumy, nie je potrebná ďalšia autorizácia a môžete spracovať transakciu s využitím kódu poskytnutého pri predbežnej autorizácii.

Ak je však konečný účet vyšší v porovnaní s predbežne autorizovanou sumou, musíte získať ďalší autorizačný kód pre tento rozdiel.

Predĺžené pobyty

Spoločnosť First Data výrazne odporúča, aby ste neumožňovali pobyty v trvaní viac než dvoch týždňov bez žiadosti, aby vaši hostia vyrovnali svoj účet.

ČASŤ 8: Zachovanie bezpečnosti vášho POS terminálu

Tí, ktorí požadujú dlhší pobyt, by mali byť vyzvaní uhradiť aktuálnu splatnú sumu. Môžete ich požiadať o predloženie ich karty alebo môžete použiť podrobné údaje poskytnuté počas prihlásení. Nezabudnite však, prosím, na riziko, že by mohla byť táto suma spochybnená neskôr, ak nebol poskytnutý podpis alebo zadaný kód PIN.

Ak je konečný účet vyšší v porovnaní s predbežne autorizovanou sumou, musíte získať ďalší autorizačný kód pre tento rozdiel.

Pamätajte si, prosím, že predbežné autorizácie nie sú podporované kartami Maestro. Odporúčame vám, aby ste získali plnú platbu za očakávaný počet nocí pobytu. Ak sa držiteľ karty rozhodne odhlásiť skôr, poskytnite mu jednoducho refundáciu.

Sporné transakcie

Ak je transakcia neskôr spochybnená, je dôležité, aby ste preukázali, že karta bola prítomná a autorizovaná (ak je to potrebné).

Najbežnejšie dôvody sporných transakcií sú:

1. Rezervácie uskutočnené kartou získanou podvodníkmi, ktorí do hotela nikdy nedorazia.
V takomto prípade je pravdepodobné, že podvodník len využíva váš rezervačný systém na overenie, či karta, ktorú používa, je platná a má dostatok prostriedkov. Preto je pravdepodobné, že sa o tomto držiteľ karty dozvie pri prijatí vyhlásenia obsahujúceho poplatok za „nedostavenie sa“.
2. Neodpovedanie na žiadosti o informácie.
Podľa pravidiel kartovej schémy má vydavateľ karty nárok požadovať podrobnosti o akejkoľvek transakcii. Toto môže zahŕňať kópie finálnej transakcie s preukázaním toho, že karta nebola predložená a autorizovaná držiteľom karty. Zabezpečte, aby ste odpovedali na žiadosti vydavateľa karty do 14 dní. Nesplnenie tejto výzvy môže viesť k spätnému pripísaniu sumy.

Žiadosti o informácie a oznámenie o spätnom pripísaní sumy

Ak vás spoločnosť SIA informuje, že držiteľ karty spochybnil poplatok, vždy sa ubezpečte, že poskytujete správne informácie, čím nám pomáhate brániť vás v tomto spore.

Ak sa spor týka expresného/prioritného odhlásenia sa bez získania podpisu, zašlite nám prosím:

- kópiu potvrdenia o transakcii zachytenej pri prihlásení sa, ak bola karta prítomná a uskutočnená autorizácia,
- kópiu vašej registrácie preukazujúcu podpis držiteľa karty a prijatie poplatku za dohodnutú dĺžku pobytu a pod.

Ak sa spor týka poplatkov účtovaných po odhlásení sa držiteľa karty, napríklad poplatky za mini bar alebo raňajky v posledný deň pobytu, pošlite nám prosím kópiu potvrdenia o transakcii s nápisom „podpis v zázname“ v časti podpisu držiteľa karty. Prosím, pošlite nám tiež kópiu vašej registrácie preukazujúcu podpis držiteľa karty a jeho prijatie dodatočných poplatkov, ktoré mu môžu byť účtované.

8 Zachovanie bezpečnosti vášho POS terminálu

Zavedenie čipu a kódu PIN významne zredukovalo podvody. Zariadenia POS sú však naďalej cieľom zločincov, ktorí chcú spáchať podvod. Musíte dávať pozor, aby ste zabezpečili, že nik iný okrem oprávneného technika nebude mať možnosť manipulovať s POS zariadením.

- Zločinci využívajú ukradnuté karty a informácie o kóde PIN na výrobu falošných kariet s magnetickým pásmom na využitie v zahraničí, kde sa nepoužíva čip a kód PIN alebo na využitie v bankomatoch.
- Zločinec sa môže vydávať za technika, aby získal prístup k vášmu POS zariadeniu, môže sa snažiť nahradiť niektoré súčiastky vášho zariadenia napodobeninami so zariadeniami na odčítanie údajov alebo vložiť malú kameru na odfotenie karty a informácií o kóde PIN. Môže sa tiež snažiť nahradiť celé zariadenie takým, ktoré už je vybavené zariadením na odčítanie údajov.

Pamätajte, prosím, že legitímny technik nikdy nenavštívi vaše priestory bez toho, aby sa na vás najskôr nakontaktoval. Nikdy nikomu neprezradte svoje obchodné číslo alebo podrobnosti o vašom termináli.

- Neumožnite nikomu okrem právoplatného technika alebo priameho zamestnanca spoločnosti SIA odstrániť váš terminál z vašich priestorov.
- Zločinec sa môže snažiť prinútiť alebo podplatiť pracovníka, aby mu umožnil prístup k POS zariadeniu s cieľom namontovať zariadenie na snímanie údajov.

Pracovníci by mali pravidelne absolvovať školenia o bezpečnosti pri používaní POS zariadení a musia hlásiť akýkoľvek prípad, o ktorom si myslia, že ohrozuje zariadenie.

Každý deň by ste mali uskutočniť niekoľko jednoduchých kontrol s cieľom zabezpečiť, aby nik s vašim POS zariadením nemanipuloval:

- Je vaše POS zariadenie fyzicky poškodené?
- Sú na zariadení nálepky, ktoré neboli nalepené v čase inštalácie?
- Zdá sa vám vaše POS zariadenie upravené, má dodatočné súčasti, ktoré tam predtým neboli?

Ak zistíte čokoľvek podozrivé na vašom POS zariadení, nepoužívajte ho a okamžite to nahláste na Call Centrum na čísle +421 2 6828 5255.

Umiestnenie vášho zariadenia POS

Pri umiestňovaní vášho POS zariadenia musíte mať na zreteli zaistenie súkromia pre držiteľa karty.

- POS zariadenie by malo byť umiestnené tak, aby držiteľa karty nebolo možné pozorovať pri zadávaní kódu PIN.
- POS zariadenie nesmie byť umiestnené priamo v dosahu kamier CCTV.
- Ak bol k vášmu POS zariadeniu poskytnutý kryt pre zadávanie kódu PIN, mal by sa používať.

9 Zmeny vo vašom podnikaní

Je dôležité, aby bola spoločnosť SIA informovaná o akýchkoľvek vecných zmenách vo vašom podnikaní. Ak v tejto časti žiadame, aby ste nás upozornili na zmeny písomne, mali by ste nám napísať na adresu zákaznickeho servisu SIA uvedenú v časti 12, resp. podľa nášho oznámenia. Je veľmi dôležité, aby ste nás informovali o nasledovných zmenách:

Zmena banky a/alebo pobočky

Musíte bezodkladne kontaktovať **Call Centrum SIA** na čísle +421 2 6828 5255 v prípade, že sa zmenilo vaše bankové spojenie. Ak nás nebudete informovať, nastanú oneskorenia pohybu prostriedkov na váš účet. Zmeny v bankovom spojení musia byť potvrdené písomne.

Zmena adresy

Musíte okamžite informovať SIA a písomne potvrdiť zmenu vašej obchodnej alebo podnikateľskej adresy.

Uzatvorenie alebo zmena vlastníctva

Vaša služba poskytovaná spoločnosťou First Data nie je prevoditeľná na nikoho bez písomného schválenia zo strany First Data **alebo SIA**. Ak predávate alebo uzatvárate svoje podnikanie, resp. ak nastali akékoľvek iné vecné zmeny v povahe, veľkosti alebo rozsahu vášho podnikania, musíte to potvrdiť spoločnosti SIA písomne. Ak obstarávateľ vášho podnikania chce využívať služby poskytované spoločnosťou First Data, bude musieť byť pravdepodobne otvorený nový účet, ktorý bude odzrkadľovať nové vlastníctvo. Pred uzatvorením zmluvy si vyhradzuje právo uskutočniť naše bežné skúmanie. Ak nám neoznámite, že už nevlastníte podnikanie, budete aj naďalej ručiť za akékoľvek záväzky, ktoré následný vlastník prevezme.

Musíte nás tiež okamžite informovať o:

- zmenách v členoch správnej rady, spoločníkoch alebo iných predstaviteľoch vášho podnikania,
- zmene hlasovania vo vašej a materskej spoločnosti,
- predaji alebo inom vyradení akýchkoľvek vecných súčastí aktív.

Zmena obchodného alebo podnikateľského mena

Ak meníte obchodné alebo podnikateľské meno vášho podnikania, musíte o tom informovať SIA písomne.

Zmena právneho subjektu

Ak meníte právnu formu vášho podnikania, napríklad zo živnostníka na spoločnosť s ručením obmedzeným, pridaním spoločníka do podnikania, resp. ak spoločník odíde, musíte o tom písomne informovať spoločnosť SIA.

Zmena predávaných produktov alebo služieb, resp. iné podrobnosti

Pri predložení žiadosti o využívanie obchodných služieb spoločnosti First Data nám poskytujete rôzne informácie o produktoch, ktoré vaša spoločnosť predáva a my podľa toho kategorizujeme váš účet. Tieto informácie, vrátane vašej odhadovanej priemernej predajnej hodnoty, sú dôležité v zmysle neustáleho hodnotenia rizika, ktoré spoločnosť SIA pravidelne uskutočňuje.

Preto je dôležité, aby ste nás informovali písomne, ak sa povaha vášho podnikania zmení, napríklad ak sa zmení produkt alebo služba, resp. ak rozšírite vaše aktivity o dodatočný predmet podnikania odlišný od aktuálneho podnikania. Musíte nás tiež písomne informovať o zmenách v údajoch, ktoré ste nám poskytli, či už v žiadosti alebo inak. Ak nás nebudete informovať, môže sa stať, že tržby z predaja budú zadržané do doby nášho preskúmania a prehodnotenia rizika.

Zmena vašich podmienok obchodovania

Spoločnosť SIA musí bezodkladne informovať, ak uskutočnite zmenu vo vašich podnikateľských podmienkach, napríklad, zmeny v pravidlách refundácie, resp. v podmienkach vydaných vašim zákazníkom alebo v harmonogramoch dodávok, ktoré ste nám v minulosti uviedli.

Iné zmeny vplývajúce na vaše podnikanie

Musíte nás okamžite informovať, ak nastane niektorá z nasledovných udalostí:

- prípad platobnej neschopnosti vplývajúci na vaše podnikanie,
- uzatvorenie dohody s veriteľmi,
- zaznamenanie finančných ťažkostí,
- zmena zákonného zástupcu,
- zmena nominálneho vlastníka.

10 Vyjadrenie vašich obáv

Spoločnosť First Data je oprávnená a regulovaná BaFin (Nemecko). Každý krok je robený tak, aby sa zabezpečila vaša spokojnosť so službami, ktoré vám spoločnosť First Data poskytne. Ak však máte dôvod na sťažnosť, pozrieme sa na situáciu z vyváženého a spravodlivého pohľadu a prijmeme všetky opatrenia potrebné na vyriešenie vašej sťažnosti.

Zákon č. 492/2009 Z.z. (Slovensko) stanovili štandardný postup, ktorý sa snažíme dodržať pri zaobchádzaní so všetkými sťažnosťami zákazníka:

Môžete kontaktovať tím oddelenia starostlivosti o zákazníkov SIA písomne na adrese:

SIA Central Europe, a.s.

Pre: Sales Support
Digital Park II, Einsteinova 25
851 01 Bratislava

alebo

telefonicky na čísle: +421 2 6828 5516

E-mail: SIASK_msupport@sia.eu

Všetky sťažnosti starostlivo skúmame. Mnohé problémy je možné vyriešiť okamžite, niektoré si však vyžadujú istý čas na dôkladné preskúmanie. Ak sa toto stane, riešeniu problému sa venuje špecialista z nášho tímu starostlivosti o zákazníkov. Zákon č. 492/2009 Z.z. nám dáva 30 dní na vyriešenie všetkých sťažností.

Ak ste z nejakého dôvodu nespokojný s výsledkom, obráťte sa prosím na nás s vysvetlením, čo môžeme podľa vás urobiť, aby sme to napravili.

11 Dodatočné informácie

Sprievodca predlohami First Data

Logá MasterCard, Visa a Maestro nesmiete používať vo vašej reklame bez súhlasu spoločnosti First Data. Ak potrebujete poradiť ohľadom grafického spracovania vašej reklamy, zavolajte prosím **Call Centrum SIA** na číslo +421 2 6828 5255.

12 Užitočné kontaktné informácie

Centrum podpory obchodu / Sales Support:

V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa služieb poskytovaných spoločnosťou First Data, zavolajte prosím na číslo +421 2 6828 5516, SIASK_msupport@sia.eu. Linky fungujú od pondelka do piatka v čase od 9:00 do 17:00.

Prípadne môžete napísať spoločnosti First Data na nasledovnú adresu:

SIA Central Europe, a.s.

Pre: Sales Support

Digital Park II, Einsteinova 25,
851 01 Bratislava

Uistite sa, prosím, že všetky otázky týkajúce sa spoločnosti First Data **alebo** SIA sú adresované na Sales Support.

Program súladu so štandardom PCI DSS

V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa súladu so štandardmi PCI DSS, zavolajte prosím na linku pomoci zabezpečenia podpory predaja na čísle +421 2 6828 5516*. Linky fungujú od pondelka do piatka v čase od 9:00 do 17:00.

13 Slovník

Tento slovník poskytuje definíciu pojmov používaných v tomto dokumente. Ak sú tieto pojmy definované aj v Podmienkach, platí definícia uvedená v Podmienkach.

A

Akceptačný limit predstavuje akceptačný limit za prítomnosti karty alebo akceptačný limit bez prítomnosti karty (čo sa hodí).

Akceptačný limit za prítomnosti karty predstavuje celkovú hodnotu každej transakcie za prítomnosti karty, pre ktorú musíte získať autorizáciu. Tento je uvedený v Obchodnej zmluve.

Autorizácia znamená naše schválenie uskutočnenia kartovej transakcie. Autorizácia len potvrdzuje, že karta nebola registrovaná ako stratená alebo ukradnutá a že má dostatočný disponibilný zostatok v čase kartovej transakcie. Nepotvrdzuje, že osoba, ktorá kartu predložila, je skutočným držiteľom karty, a preto ako taká nepredchádza spätnému pripísaniu kartovej platby (sumy) v súlade s Obchodnými podmienkami.

Autorizačné centrum znamená Call Centrum, ktoré spracováva manuálne žiadosti o autorizáciu kartovej transakcie.

Autorizačný kód znamená kód vydaný na potvrdenie platnosti karty a dostupnosti prostriedkov na pokrytie hodnoty transakcie v čase požiadania o autorizáciu.

B

Bezpečnostný kód karty (CSC) predstavuje troj- alebo štvormiestne číslo vytlačené v časti s podpisom priamo po čísle karty.

Bezpečnostný kód MasterCard predstavuje program zostavený tak, aby poskytoval maloobchodníkom na internete zvýšenú bezpečnosť tým, že banka, ktorá kartu vydala, overí ich individuálnych držiteľov kariet a kvalifikuje ich internetové transakcie na ochranu pred spätným pripísaním sumy ako „neautorizovaná“ alebo „držiteľom karty neuznaná“.

Bezpečný internetový obchod predstavuje transakciu uskutočnenú prostredníctvom bezpečnej internetovej brány. Bezpečné internetové obchodné transakcie nie sú povolené.

Blokovacie zariadenie predstavuje softvér, vírusy, červíky, časované alebo logické bomby, trójske kone a iné počítačové pokyny, zámerné zariadenia alebo technológie, ktoré môžu alebo ktoré boli vyvinuté na ohrozenie, infikovanie alebo narušenie, poškodenie, zablokovanie alebo vypnutie všetkých alebo časti počítačového programu, siete alebo počítačových údajov.

C

Call Centrum SIA predstavuje telefónnu centrálu, kde sa riešia dopyty všetkých obchodníkov.

Celková hodnota predstavuje celkovú hodnotu (v EUR) všetkých tovarov, služieb, ubytovania a iných zariadení zakúpených s využitím karty (vrátane ktorejkoľvek časti hodnoty nákupu zaplateného inou kartou alebo inou metódou platby). Napríklad držiteľ karty môže zakúpiť tovary za 100 EUR, ale uhradiť 50 EUR v hotovosti a 50 EUR kreditnou kartou. Celková hodnota v tomto prípade je 100 EUR.

Číslo karty znamená číslo uvedené na karte určujúce účet držiteľa karty.

D

Debetná karta predstavuje debetnú kartu Visa, kartu Visa Electron, medzinárodnú kartu Maestro, kartu Maestro, debetnú kartu MasterCard a iné karty, ktoré sú nám priebežne ohlasované ako debetné karty.

Debetná karta Visa predstavuje kartu na využívanie elektronickej debetnej kartovej schémy známej ako „VISA DEBIT“, prostredníctvom ktorej sú uskutočňované platby za tovary, služby, ubytovanie a iné funkcie.

Deň spracovania predstavuje deň, kedy je transakcia spracovaná po prijatí kartovej transakcie zariadením na mieste predaja.

Dodatočné služby znamenajú služby odsúhlasené vami a spoločnosťou First Data prostredníctvom SIA.

Dynamický prevod meny (Global Choice™) predstavuje schopnosť ponúknuť držiteľom karty Visa a MasterCard v zahraničí možnosť platiť za tovary alebo služby v ich vlastnej mene. Dynamický prevod meny nie je povolený.

E

Elektronická karta Visa predstavuje kartu na využívanie elektronickej debetnej kartovej schémy známej ako „VISA ELECTRON“, prostredníctvom ktorej sú uskutočňované platby za tovary, služby, ubytovanie a iné funkcie.

Elektronické potvrdenie refundácie predstavuje elektronické potvrdenie refundácie využívané pre transakcie bez prítomnosti karty zadanej prostredníctvom internetovej stránky vo forme, ktorú schválime.

Elektronické prepojenie predstavuje počítačový systém, servery alebo sieť využívanú vami na komunikáciu so spoločnosťou First Data a SIA alebo s držiteľmi karty.

Elektronický výpis predstavuje elektronickú kópiu vášho mesačného obchodného výpisu dostupného na internetovom portáli.

Eurocard znamená kreditnú kartu vydanú spoločnosťou MasterCard, na ktorej je logo MasterCard.

Expresné financovanie predstavuje spôsob financovania, ktoré uľahčuje platbu vyrovnania údajov transakcie v rámci konkrétneho počtu dní odo dňa spracovania transakcie.

Expresné odhlásenie sa predstavuje nástroj, ktorý umožňuje obchodníkom ponúkať ubytovanie s efektívnejším postupom odhlásenia sa, čo zahŕňa terminál so stiahnutým softvérom na príslušnej úrovni.

H

Harmonogram poplatkov predstavuje harmonogram vo vašej prihláške, ktorý stanovuje konkrétne poplatky, ktoré sa na vás vzťahujú. Tieto môžeme zvýšiť alebo znížiť na základe písomného oznámenia o zmene.

I

Informácie o držiteľovi karty predstavujú informácie týkajúce sa držiteľa karty, vrátane čísla karty a osobných údajov.

Internetové kartové transakcie predstavujú internetové obchodné kartové transakcie uskutočnené na internete. Internetové transakcie nie sú povolené.

Internetový obchod predstavuje obchodnú transakciu uskutočnenú elektronicky. Toto zahŕňa kartové transakcie uskutočnené na internete. Internetové obchodné transakcie nie sú povolené.

Internetová stránka predstavuje internetovú stránku vlastnenú alebo prevádzkovanú vami alebo vašimi sprostredkovateľmi alebo inak využívanú vami alebo vašimi sprostredkovateľmi na spracovanie kartových transakcií.

K

Karta predstavuje akúkoľvek platnú platobnú kartu schválenú spoločnosťou First Data, na ktorú sa vzťahuje Zmluvný vzťah.

Karta s čipom predstavuje plastovú kartu obsahujúcu mikročip, ktorý má funkcie pamäte vysokej bezpečnosti a spracovávaní, ktorá sa dá spoznať podľa zlatej alebo striebornej kontaktnej plochy na prednej strane karty a ktorú je možné vložiť do čítačky čipov. Karty s čipom sú tiež známe aj ako karty s integrovaným obvodom (ICCs) alebo smart karty.

Karta s čipom a kódom PIN predstavuje kartu, ku ktorej je možné zadať PIN v zariadení pre zadávanie PIN.

Kartová schéma predstavuje schému Visa International, MasterCard International a inú kartovú schému, ktorú schválime.

Kartová transakcia znamená platbu uskutočnenú pomocou karty, čísla karty alebo spôsobom autorizovaným držiteľom karty na ťarchu účtu držiteľa karty.

Kartová transakcia v zahraničnej mene predstavuje kartovú transakciu, kedy je menou platby mena iná než EUR.

Kód PIN predstavuje osobné identifikačné číslo vydané vydavateľom karty pre držiteľa karty na využitie pomocou zariadenia na zadávanie kódov PIN.

ČASŤ 13: Slovník

Kupón k refundácii predstavuje papierový kupón týkajúci sa refundácie vo forme, ktorú schválime. Potvrdenie predaja predstavuje potvrdenie týkajúce sa kartovej transakcie vo forme, ktorú schválime. Predajný kupón predstavuje papierový predajný kupón vo forme, ktorú schválime.

Kvalifikujúci predstavuje transakciu, ktorá spĺňa podmienky vašej zmluvy so spoločnosťou First Data a je v súlade s pravidlami schémy uvedenej v tomto Prevádzkovom sprievodcovi.

M

Maestro predstavuje kartu na využívanie debetnej kartovej schémy známej ako „MAESTRO“, prostredníctvom ktorej sú uskutočňované platby za tovary, služby, ubytovanie a iné funkcie.

MasterCard predstavuje schému, prostredníctvom ktorej sa uskutočňujú platby za tovary, služby, ubytovanie a iné funkcie s využitím MasterCard alebo karty značky Maestro.

Medzinárodná karta Maestro predstavuje kartu Maestro vydanú mimo Slovenska.

Mesačný poplatok za údržbu predstavuje mesačný poplatok za poskytovanie služieb, ktorý si dohodnete so spoločnosťou First Data prostredníctvom SIA.

Miesto predaja (POS) predstavuje fyzické miesto, ktoré prijíma kartové transakcie a v prípade transakcií bez prítomnosti karty prostredníctvom internetovej stránky, POS predstavuje vaše pevné miesto prevádzky.

N

Nadobúdateľ karty predstavuje banku alebo iný subjekt náležite oprávnený spracovávať kartové transakcie od obchodníka. Držiteľ karty predstavuje spoločnosť, firmu, jednotlivca alebo iný subjekt, pre ktorého využitie bola karta vydaná. Účet držiteľa karty predstavuje účet v mene držiteľa karty, ktorý môže byť zaťažený alebo na ktorý môžu byť pripísané prostriedky Nadobúdateľom karty v súvislosti s kartovými transakciami.

Nákupné karty predstavujú karty, ktoré sa vydávajú vydavateľom karty pre obchodných zákazníkov na platbu za tovary, služby, ubytovanie a iné zariadenia nakúpené od iných podnikov.

Nekvalifikujúci predstavuje transakciu, ktorá nespĺňa podmienky vašej Obchodnej zmluvy so spoločnosťou First Data alebo neuskutočnenú v súlade s pravidlami kartovej schémy uvedenej v tomto Prevádzkovom sprievodcovi.

O

Obchodník predstavuje dodávateľa tovarov alebo služieb, ktorý je oprávnený nadobúdateľom karty (vo vašom prípade First Data) prijímať karty.

Obchodný servisný poplatok predstavuje poplatok účtovaný First Data za spracovanie transakcií.

Obchodný účet predstavuje bankový účet, ktorý určite a ktorý môže byť zaťažený alebo na ktorý je možné pripísať prostriedky v súvislosti s kartovými transakciami.

Obchodný výpis znamená mesačný výpis, ktorý pre vás vydáme, alebo ktorý si môžete prezrieť elektronicky na základe nášho súhlasu, týkajúci sa všetkých kartových transakcií spracovaných spoločnosťou First Data pre vás v predchádzajúcom roku.

Obdobie odloženej dodávky predstavuje maximálne obdobie uvedené vo vašej prihláške alebo obdobie dohodnuté s držiteľom karty v čase kartovej transakcie (ak ide o kratšie obdobie), v rámci ktorého musíte dodať tovary, služby, ubytovanie alebo iné nástroje po uskutočnení kartovej transakcie.

Odložená platba znamená, že si myslíme, že existuje potenciálne riziko straty pre spoločnosť First Data prostredníctvom spätných pripísaní súm, môžeme zmeniť spôsob vyrovnávania kartových transakcií medzi vami a držiteľom karty vašim presunom do systému, v ktorom vyrovnávame takéto kartové transakcie zadržaním spätných platieb pre vás na vopred stanovený počet dní.

Opakujúce sa transakcie predstavujú tie kartové transakcie, za ktoré vás držiteľ karty oprávnil zaťažiť jeho účet periodicky, opakovane. Opakujúce sa transakcie nie sú povolené.

Osvedčiť znamená preukázať a potvrdiť váš súlad so štandardom PCI DSS a akékoľvek zmeny, ktoré sa môžu vyskytnúť v týchto štandardoch, vyplnením a seba-hodnotením osvedčenia prostredníctvom služby kompletného riešenia PCI DSS či už on-line alebo telefonicky, resp. v papierovej forme, či predložením správy o súlade z auditu PCI DSS.

Overené spoločnosťou Visa („Verified by Visa“) predstavuje program určený tak, aby poskytoval maloobchodníkom na internete zvýšenú bezpečnosť tým, že banka, ktorá kartu vydala, overí ich individuálnych držiteľov kariet a kvalifikuje ich internetové transakcie na ochranu pred spätným pripísaním sumy ako „neautorizované“ alebo „držiteľom karty neuznané“.

P

Papierový výpis predstavuje papierovú kópiu vášho mesačného obchodného výpisu zaslaného poštou.

Podmienky predstavujú všeobecné obchodné podmienky, ktoré sa môžu v čase meniť.

Podnikanie znamená vaše podnikanie obchodníka opísané vo vašom Zmluvnom vzťahu alebo v inom opise, na ktorom sme sa dohodli.

Poplatky predstavujú poplatky, ktoré sú splatné vami voči nám (ktoré môže inkasovať First Data) tak, ako je uvedené v obchodných podmienkach a harmonograme poplatkov.

Poplatok za ukončenie predstavuje poplatok, ktorý platíte pri ukončení Obchodnej zmluvy tak, ako je uvedené v Harmonograme platieb.

Poskytovateľ platobnej služby (PPS) predstavuje poskytovateľa prepojenia na bezpečnú internetovú platobnú bránu medzi vašou internetovou stránkou a First Data.

Poskytovateľ softvéru predstavuje poskytovateľa, ktorý vám dodá softvér umožňujúci prijímanie kartových transakcií.

Postupy v prípade poruchy predstavujú postupy, ktoré musíte dodržať tak, ako sú stanovené v Prevádzkovom sprievodcovi alebo tak, ako vás budeme informovať, ak sa váš terminál alebo iné zariadenie pokazí z technických príčin alebo ak internetová stránka alebo elektronické prepojenie nie je dostupné alebo ak nefunguje správne.

Potvrdenie o refundácii predstavuje potvrdenie súvisiace s refundáciou vo forme, ktorú schválime.

Pracovný deň znamená ktorýkoľvek deň okrem soboty, nedele alebo štátneho sviatku v ktorejkoľvek časti Slovenska.

Práva duševného vlastníctva predstavujú všetky súčasné a budúce práva duševného vlastníctva, vrátane patentov, modelov využitia, obchodných a servisných značiek, obchodných alebo podnikateľských mien, mien domén, práv na návrh, autorských práv, morálnych práv, topografických práv, databázových práv, obchodných tajomstiev a práv na dôvernoscť vo všetkých prípadoch, či už ide o registrované alebo registrovateľné práva v ktorejkoľvek krajine alebo nie na celú dobu platnosti týchto práv, práva uchádzať sa o ne a všetky práva a formy ochrany podobnej povahy s rovnakým alebo podobným účinkom kdekoľvek na svete.

Pravidlá kartovej schémy predstavujú pravidlá a prevádzkové pokyny vydané konkrétnou kartovou schémou.

Pravidlá ochrany súkromia predstavujú pravidlá vysvetľujúce ako spravodlivo a zákonne spracovávať osobné údaje na internetovej stránke, ako aj vaše povinnosti a práva osoby, ktorých osobné údaje spracovávate v súlade so Zákom o ochrane údajov z roku 1998.

Predbežne autorizované alebo predbežná autorizácia znamená tie kartové transakcie, pre ktoré obchodník žiadal autorizáciu pred zaťažením účtu držiteľa karty.

Prémiové karty predstavujú spotrebiteľské platobné karty Visa, karty MasterCard World a karty MasterCard World Signia a také iné karty, o ktorých vás budeme informovať, že sú prémiové karty.

Príhláška znamená formulár podaný žiadateľom, v ktorom žiada o obchodnícke služby poskytované spoločnosťou First Data v súlade s podmienkami Zmluvného vzťahu.

ČASŤ 13: Slovník

Prípád platobnej neschopnosti znamená, že sa obchodník dostane do platobnej neschopnosti pri úhrade svojich dlhov k dátumu ich splatnosti alebo ak sa dostane alebo ak podnikne kroky k tomu vedúce, uplatní akýkoľvek zákon, konanie, predbežné alebo týkajúce sa jeho platobnej neschopnosti, zrušenie správy alebo konkurzu (alebo podobné konania v rámci ktoréhokoľvek právneho systému) alebo uplatní záruky voči tomu alebo dôjde k zmene harmonogramu, zloženia alebo usporiadania jeho dlhov. Prípadne ak ste jednotlivец alebo spoločenstvo, vy (alebo ktorýkoľvek z vašich spoločníkov) sa stanete predmetom návrhu na bankrot alebo príkazu alebo vy (resp. vaši spoločníci) nie ste schopný uhradiť alebo nemáte skutočnú perspektívu uhradiť svoje dlhy.

Príručka používateľa predstavuje túto používateľskú príručku.

Program súladu so štandardom PCI DSS znamená program súladu so štandardmi bezpečnosti údajov v odvetví platobných kariet nás alebo nášho sprostredkovateľa a také iné programy súladu, ktoré boli navrhnuté na overenie súladu so štandardom PCI DSS podľa toho, ako vám to oznámime.

R

Refundácia predstavuje náhradu pre držiteľa karty za skoršiu kartovú transakciu medzi rovnakým držiteľom karty a vami na rovnakej karte.

Refundácia karty predstavuje refundáciu poskytnutú v súvislosti s kartovou transakciou, ktorá je pripísaná na účet držiteľa karty.

Riadený prístup (polling) predstavuje proces, ktorým sú kartové transakcie elektronicky zbierané nami alebo treťou stranou kancelárie riadeného prístupu, ktorú menujete (a ktorú schváli spoločnosť First Data) a nám predložené na spracovanie.

S

Skupina predstavuje First Data, akúkoľvek našu holdingovú spoločnosť alebo našu pobočku alebo našu holdingovú spoločnosť. Pre účely tejto definície má „pobočka“ a „holdingová spoločnosť“ význam, ktorý je uvedený v § 736 Zákona o spoločnostiach z roku 1985, vrátane pobočky nadobudnutej po dátume tejto Obchodnej zmluvy.

Spätné pripísanie sumy (cashback) znamená službu poskytovanú držiteľom karty, keď je hotovosť vydaná s nákupnou transakciou debetnou kartou v mieste predaja. Spätné pripísanie sumy nie je povolené.

Splnomocniteľ predstavuje jednotlivca, ktorý je:

- živnostník,
- v prípade spoločnosti s ručením obmedzeným štatutárny zástupca,
- ktorý poskytuje informácie v prihláške alebo inak v rámci prihlášky k obchodným službám poskytovaným spoločnosťou First Data alebo pri výkone vašej Obchodnej zmluvy, vrátane finančných hodnotení a rozhovorov.

Štandardné financovanie predstavuje metódu financovania, ktorá zjednodušuje platbu vyrovnania transakčných údajov do piatich pracovných dní odo dňa spracovania transakcie.

Štandardy bezpečnosti údajov v odvetví platobných kariet (PCI DSS) predstavujú štandardy a zmeny, ktoré sa môžu vyskytnúť v týchto štandardoch stanovených kartovými schémami a zverejnenými Radou pre štandardy bezpečnosti údajov v odvetví platobných kariet alebo jej nástupcom, ktoré znižujú riziko potenciálneho zneužitia alebo podvodu s kartou a údajmi držiteľa karty.

Súhrnný obchodný kupón predstavuje dokument poskytnutý spoločnosťou First Data pre obchodníka, v ktorom obchodník uvádza sumu každého bločku alebo bločku na refundáciu.

T

Terminál predstavuje hardvér schválený spoločnosťou First Data a SIA, ktorý používate na elektronické spracovanie kartových transakcií.

Terminálové potvrdenie o predaji predstavuje typ potvrdenia o predaji, ktoré vydá váš terminál vo forme, ktorú schválime.

Terminálové potvrdenie refundácie predstavuje typ potvrdenia refundácie, ktoré vydá váš terminál vo forme, ktorú schválime.

Transakcia bez prítomnosti karty predstavuje typ kartovej transakcie, pri ktorej držiteľ karty nie je prítomný a/alebo pri ktorej nie je karta fyzicky predložená v čase transakcie, vrátane kartových transakcií uskutočnených prostredníctvom telefonickú, e-mailovej objednávky a/alebo internetu. Transakcie bez prítomnosti karty nie sú povolené.

Transakcia za prítomnosti karty predstavuje akýkoľvek typ kartovej transakcie, pri ktorej je prítomný držiteľ karty a karta vám je predložená fyzicky v čase transakcie.

Transakcie Bureau de Change predstavujú kartové transakcie prijaté v rámci činnosti Bureau de Change.

Transakcie nákupnej karty predstavujú tie kartové transakcie, pri ktorých je vydaná nákupná karta.

Transakcie odloženej dodávky predstavujú kartové transakcie, pri ktorých tovary, služby, ubytovanie a iné nástroje sú dodané držiteľovi karty neskôr, než v čase kartovej transakcie.

U

Údaje o kartovej refundácii karty znamenajú údaje o kartovej refundácii spracované prostredníctvom terminálu alebo internetovej stránky vo forme, ktorú schválime.

Údaje o kartovom predaji znamenajú údaje o kartovom predaji spracované prostredníctvom terminálu alebo internetovej stránky vo forme, ktorú schválime.

V

Visa predstavuje schému, prostredníctvom ktorej sa uskutočňujú platby za tovary, služby, ubytovanie a iné funkcie s využitím karty značky Visa.

Vydavateľ karty predstavuje banku alebo iný subjekt oprávnený kartovou schémou vydávať karty.

Výmena „plus“ predstavuje poplatky účtované kartovými schémami pri prechode u vás ako náklad, plus servisný poplatok obchodníka.

Z

Zabezpečené rezervácie znamenajú nástroj, ktorým obchodník, ktorý uskutoční rezerváciu ubytovania za držiteľa karty, zachová túto rezerváciu bez ohľadu na čas príchodu zákazníka v deň, na ktorý je rezervácia uskutočnená, a môže účtovať držiteľovi karty poplatky súvisiace s rezerváciou v prípade, ak sa zákazník nedostaví.

Zariadenie predstavuje všetky zariadenia vrátane terminálov a akýkoľvek hardvér alebo softvér, ktorý sme my alebo naši zástupcovia schválili alebo vám dodali na používanie v súvislosti s Obchodnou zmluvou.

Zariadenie na zadávanie kódov PIN predstavuje zariadenie prítomné v mieste predaja, ktorým môže držiteľ karty zadať kód PIN v rámci transakcie za prítomnosti karty. Štandardné financovanie predstavuje metódu financovania, ktorá zjednodušuje platbu vyrovnania transakčných údajov do piatich pracovných dní odo dňa spracovania transakcie.

Žiadateľ znamená žiadateľ o obchodnícke služby od spoločnosti First Data, ktorý predkladá alebo predložil prihlášku spoločnosti First Data.

Zmluva o termináli predstavuje vašu zmluvu so spoločnosťou predávajúcou/prenajímajúcou terminál alebo priamo s výrobcou vášho terminálu v súvislosti s dodávkou vášho terminálu.

Zmluvný vzťah predstavuje žiadosť o poskytovanie platobných služieb prostredníctvom POS terminálov, Obchodné podmienky a Prevádzkový sprievodca.

