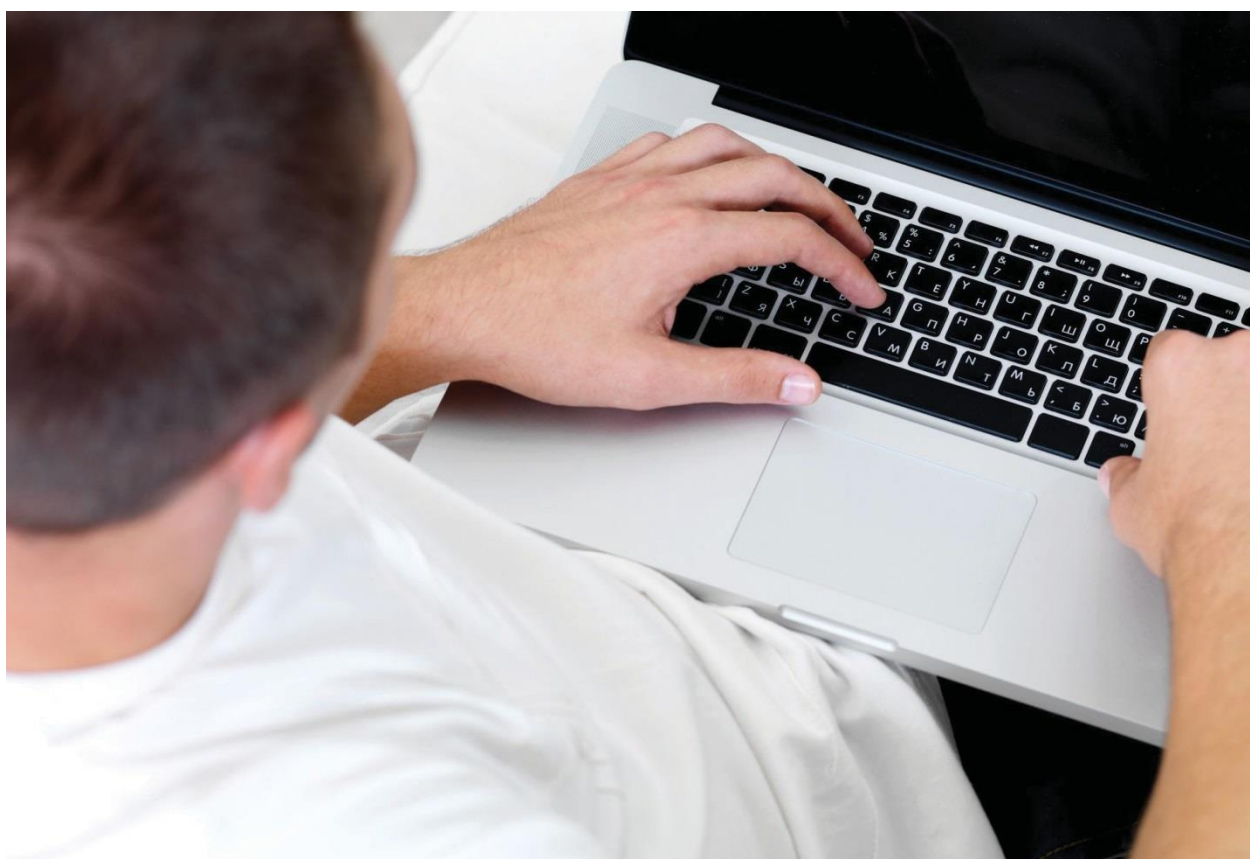


Navodila za uporabo



“First Data GmbH” je ponudnik plačilnih storitev s sedežem na Marienbader Platz 1, 61438 Bad Homburg, Nemčija opravlja nadzor nad družbo First Data GmbH, ki je pooblaščen za opravljanje plačilnih storitev v Sloveniji na čezmejni podlagi, brez formalne ustanovitve družbe v Sloveniji, v skladu s pravili o potnem listu njene licence in obvestila Banki Slovenije. Ponudnik plačilnih storitev je plačilna institucija ki jo ureja BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Marie-Curie-Str.24-28, 604 39 Frankfurt am Main, Nemčija. Ponudnik plačilnih storitev je registriran kot čezmejni ponudnik storitev.

Ponudnik plačilnih storitev je del SIA Central Europe, a.s., s poslovnimi in podpornimi dejavnostmi, s sedežem na Digital Park II, Einsteinova 25, 851 01 Bratislava, Slovaška, vpisanega v Poslovni register Okrožnega sodišča Bratislava I, Oddelek Sa, Datoteka 7007/ B, Matična številka podjetja 31 372 074, Davčna številka 2020319928, DDV SK2020319928. SIA Central Europe je Ponudnik plačilnih storitev in pooblaščen ponudnik storitev in komunikacijski partner glede Plačilnih storitev za Trgovce. SIA Central Europe je pooblaščen za izvajanje in sprejemanje izjav po tej pogodbi in uveljavitev določenih pravic kot Ponudnik plačilnih storitev za namen te Pogodbe.

Ta Navodila za uporabo so del Vaše Pogodbe, zato jih pozorno preberite in hranite na varnem mestu za nadaljnjo uporabo. Če imate kakršna koli vprašanja v zvezi z našimi storitvami ali tem Priročnikom, nas pokličite neposredno na spodnjo številko.

SIA Central Europe Klicni center:

+386 59 706 130*

Linije so odprte 24/7

Ta Navodila za uporabo je treba brati v povezavi s Pogoji in določili. Vsi izrazi, pisani z veliko začetnico, uporabljeni v teh Navodilih za uporabo, ki niso drugače opredeljeni v teh Navodilih za uporabo, imajo pomen, določen v Pogojih in določilih.

*Telefonski klici se lahko snemajo zaradi varnosti in spremljajo v postopku nadzora kakovosti.

Kazalo

1. Osnovna pravila - Stran 7

- Obveznosti / Morate
- Prepovedi / Ne smete
- Vodenje evidence
- Shranjevanje podatkov o imetniku kartice

2. Stvari, ki jih morate vedeti, preden sprejmete

Plačila s kartico - Stran 8

2.1 Sprejemanje plačilnih kartic - Stran 8

- Visa
- Visa Credit Kartice
- Visa Electron
- Predplačniška kartica Visa
- Visa in Visa Electron Mini Kartice
- MasterCard
- MasterCard Kreditna kartica in Debetna MasterCard
- Maestro

2.2 Komerzialne Kartice - Stran 11

- Poslovna Kartica
- Korporativna Kartica
- Nakupna Kartica

2.3 Kako se obvarovati pred goljufijami - Stran 12

- Preprečevanje in odkrivanje goljufivih transakcij, kjer kartica ni prisotna
- Preprečevanje in odkrivanje goljufivih transakcij, kjer je kartica prisotna
- Ponarejene kartice
- Opozorilni signali za dostavo
- Poučite svojega Kurirja
- Neuspešno branje čipa/magnetne steze
- Vrnitev iskanih ali obnovljenih kartic
- Sistem nagrajevanja
- Ostala pomembna preprečevanja goljufij

2.4 Zahteve Kartičnih shem - Stran 15

- Standard varnosti podatkov kartičnega poslovanja (PCI DSS)
- Kaj je PCI DSS?
- Zakaj upoštevati varnostni standard PCI?
- Varno shranjevanje podatkov
- Zahteve PCI DSS
- Dokazovanje Skladnosti s PCI DSS
- Maestro Mandate

3. Sprejem Transakcij s Kartico - Stran 17

3.1 Transakcije, kjer je kartica prisotna - Stran 17

- Uporaba Terminala prodajnega mesta
- Ročni vnos za transakcije, kjer je kartica prisotna
- Kartice brez čipa

- Nadomestni terminal
- Brezstične transakcije
- Kaj je brezstična transakcija?
- Sprejemanje brezstičnih transakcij
- Avtorizacija in Koda 10
- Opredelitev avtorizacije
- Koda 10 za transakcije, kjer je kartica prisotna

3.2 Transakcije, kjer kartica ni prisotna - Stran 19

- Opredelitev transakcij s kartico, kjer kartica ni prisotna
- Transakcije, kjer kartica ni prisotna
- Varnostna koda kartice
- Kako morate ravnati z Varnostno kodo kartice
- Predavtorizacija
- Pravila transakcij prodaje po pošti/Telefonskega naročanja
- Ponavljajoča se transakcija
- Kvalificirane in nekvalificirane transakcije

3.3 Transakcije s spletnimi karticami - Stran 22

- Zahteva za sprejem spletnih transakcij
- Spletne Zahteve
- Stran z naročilom (basket)
- Stran za plačilo (check-out)
- Spletni varnostni mehanizem Visa (Verified by Visa) in MasterCard Varnostna koda (MasterCard SecureCode)
- Ponudnik plačilnih storitev
- Zahteve za sprejem
- Vsebina spletnega mesta
- Podatki trgovca
- Izdelki in Cene
- Oddaja Naročila
- Plačila in Povračila
- Ponavljajoča se plačila
- Dostava in Garancije

3.4 Postopek vračila - Stran 25

4. Splošno o Bančnih Postopkih - Stran 27

4.1 Vsakodnevni Postopki - Stran 27

4.2 Izredni Postopki - Stran 27

5. Vračilo plačila in Zahteve za iskanje - Stran 29

- Zakaj se pojavijo Vračila plačila
- Postopek Razveljavitve Vračila plačila
- Pogosti vzroki za Vračilo plačila
- Zahteve za iskanje
- Da bi zmanjšali tveganje Vračila plačila

6. Storitve Rezervacije Za Izposajo Vozil - Stran 31

- Kartica ni prisotna Rezervacije
- Rezervacije po Pošti ali Telefaksu
- Spletne Rezervacije
- Potrditev rezervacije

- Vaša Odpovedna Politika
- Neizkoriščena Rezervacija
- Prezem Vozila
- Estimated Avtorizacija
- Predavtorizacija
- Odložena plačila
- Nesreča ali trčenje
- Sprejem Deljenih Plačil
- Politika Vračil
- Podaljšan Najem
- Sporne Transakcije

7. Hoteli, Prenočišča in Nastanitve - Stran 35

- Vnaprejšnje Rezervacije
- Telefonske Rezervacije
- Rezervacije po Pošti ali Telefaksu
- Spletne Rezervacije
- Predplačila
- Politika Odpovedi
- Prihodi Gostov/Prijava
- Neizkoriščena Rezervacija
- Predavtorizacija
- Odhod/Odjava
- Prednostna Odjava
- Podaljšana Bivanja
- Sporne Transakcije
- Prošnje za Informacije in Obvestilo Vračilu plačila

8. Zagotavljanje Varnega Delovanja Terminala na Prodajnem Mestu

- Stran 39

9. Spremembe v Vašem Poslovanju - Stran 40

- Sprememba Banke in/ali Podružnice
- Sprememba Naslova
- Ukinitve ali Sprememba Lastništva
- Sprememba Poslovanja ali Trgovskega imena
- Spremembe Pravne osebe
- Sprememba Izdelkov ali Storitve, ki jih ponujate, ali drugih podrobnosti
- Sprememba Vaših Trgovinskih Pogojev
- Ostale Spremembe, ki Vplivajo na Vaše Poslovanje
- Spreminjanje načina sprejema Kartice

10. Prijava Težav - Stran 42

11. Dodatna Informacija - Stran 43

- First Data Zaščita Dizajna

12. Koristni Kontaktni Podatki - Stran 44

13. Slovar - Stran 45

1. Osnovna pravila

Da bi kar najbolje izkoristili svojo storitev, je pomembno upoštevati nekaj osnovnih postopkov, ki jih strogo predpisujeta VISA® in MasterCard®.

Morate

- ❖ Jasno prikazati logotipe za Sprejem kartice, ki jih lahko vidijo vaše stranke, na primer VISA in MasterCard.
- ❖ Dati Potrdilo o prodaji za Imetnike kartic, da potrdite, da ste obremenili njihovo plačilno kartico.
- ❖ V zaračunan znesek Transakcije s kartico vključiti vse davke, ki jih ne smete plačati v gotovini.
- ❖ Potrdite skladnost s Standardom varnosti podatkov kartičnega poslovanja (PCI DSS). Za dodatne informacije glejte Poglavje 2.4.
- ❖ Obvestite nas o vseh spremembah v vašem podjetju.

Ne smete

- ❖ zaračunavati provizij v zvezi s sprejemom Debetne kartice.
- ❖ navesti, da VISA in MasterCard ali katera koli druga Asociacija podpirajo vaše izdelke in storitve.
- ❖ vzpostaviti postopkov, ki bi odvrčali od naklonjenosti ali diskriminirali uporabo katere koli posebne kartice.
- ❖ od Imetnika kartice v zvezi transakcije s plačilno kartico zahtevati kakršnih koli osebnih podatkov, na primer domače ali poslovne telefonske številke, domačega ali poslovnega naslova ali številke vozniškega dovoljenja, razen če to zahteva First Data ali SIA Central Europe.
- ❖ potrditi transakcije s kartico ali prodaje, ki je bila predhodno predmet Vračila plačila.
- ❖ sprejeti nobenih neposrednih plačil s strani Imetnikov kartice, npr. gotovine/čeka za Kreditni račun kartice. Za sprejemanje takšnih plačil je pooblaščen samo banka, ki izda kartico.
- ❖ procesirati transakcij v papirni obliki (razen če sledite Nadomestnim postopkom).
- ❖ sprejeti Transakcij s kartico v imenu tretjih oseb.
- ❖ izvesti ročni vnos številke kartice na Terminalu na prodajnem mestu, ko so Podatki o kartici posredovani preko spletne nakupovalne košarice.
- ❖ procesirati Transakcij, kjer kartica ni prisotna brez predhodnega obvestila Imetnika kartice.
- ❖ procesirati Spletnih transakcij, brez prehodnega dogovora in oblikovanja spletne lokacije.
- ❖ skladiščiti občutljivih podatkov o kartici.
- ❖ zahtevati ali navesti minimalni znesek transakcije pri sprejmu veljavno prisotne Kartice.

Vodenje evidence

Da bi nam pomagali braniti morebitne zahteve za iskanje in Vračilo plačila v vašem imenu, prosimo, da na zahtevo hranite kopije dokumentov o Transakciji s kartico najmanj 18 mesecev po zaključku vsake Transakcije s kartico.

- ❖ Transakcija s kartico je zaključena le ob končni dobavi blaga ali storitev.
- ❖ Prosimo, da zagotovite vse Blagajniške izpiske in Potrdila o vračilu kupcev, ki jih zahtevamo v 14 koledarskih dneh. Vsaka shema plačilnih kartic določa stroge roke za posredovanje teh informacij.
- ❖ Ko zahtevamo kopijo Prodajnega kupona, nam Izdajatelj kartice lahko posreduje samo Datum transakcije in Številko kartice. Pomembno je, da vaše Blagajniške izpiske skrbno hranite po datumu, skupaj s Številko kartice, da bi olajšali postopek iskanja.

Shranjevanje podatkov o imetniku kartice

V nobenem primeru ne shranjujte naslednjega:

- Celotne vsebine vseh podatkov iz magnetne steze ali čipa
- Varnostne kode kartice (CSC) – trimestne številke, natisnjena na Podpisni plošči Kartice
 - ❖ Shranite samo tisti del podatkov o računu stranke, ki so pomembni, to je ime, številka računa in datum veljavnosti kartice.
 - ❖ Vse materiale, ki vsebujejo te podatke, hranite na varnem mestu v skladu z PCI DSS.

Prosim glej POGLAVJE 2.4.

- ❖ Odgovorni ste za hrambo in posredovanje kopij Blagajniških izpiskov in kakršnih koli Potrdil o vračilu najmanj 18 mesecev od datuma Transakcije s kartico. Po tem času uničite ali očistite vse medije, ki vsebujejo zastarele podatke o transakcijah z Informacijami o Imetniku kartice.
- ❖ PCI DSS pravila veljajo za vas (ali vašega agente), če podatke shranjujete v elektronski obliki. Prosim glej POGLAVJE 2.4.

2. Stvari, ki jih morate vedeti, preden sprejmete Kartico

2.1 Identifikacija plačilne kartice

Visa

Vse Visa Kartice imajo logotip Visa, hologram, ultravijolični tisk in Varnostno kodo kartice (CSC).

Niso vse Visa Kartice reliefne in ne vsebujejo vse polne številke računa ali imena Imetnika kartice.

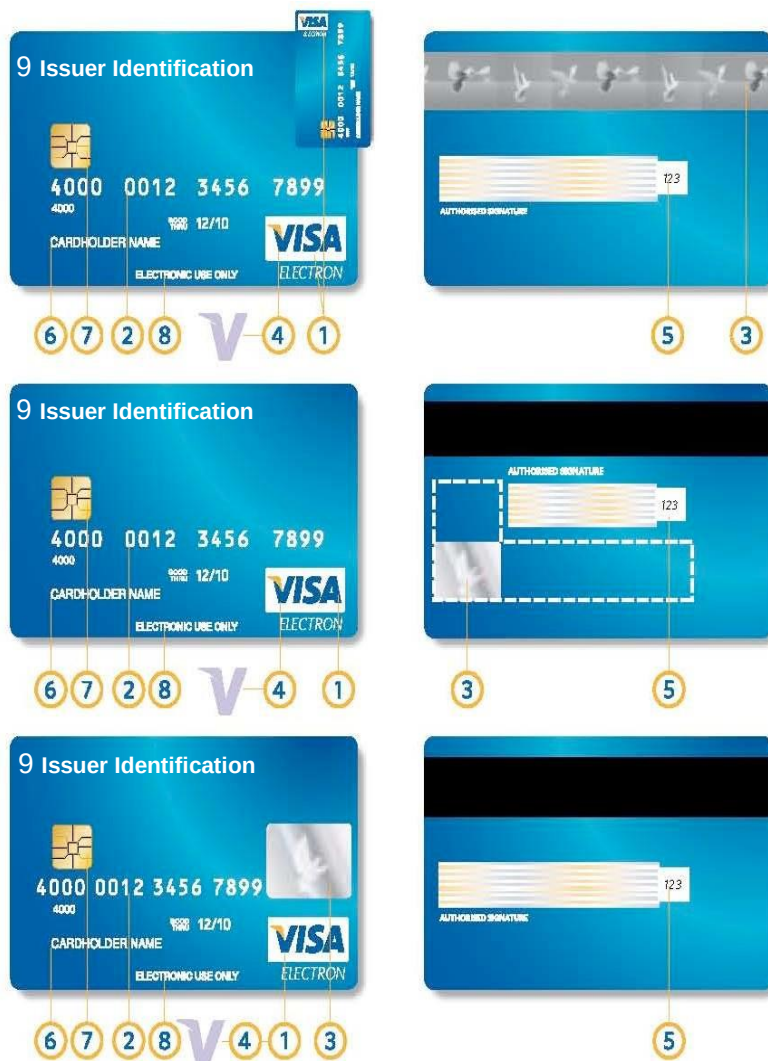
Visa Credit Kartice



1. Logotip Visa
Vedno se pojavlja s sprednje strani kartice, ponavadi na desni strani.
2. Številka kartice
Običajno 16 števil in lahko je tiskana z reliefnim ali ploščatim tiskom.
3. Hologram
Vsebuje ali eno samo golobico, ali niz ponavljajočih se letečih golobic.
4. Ultravijolični tisk
Pojavlja se kot „V“ ali golobica pod ultravijolično svetlobo.
5. CSC
Vedno se prikaže na hrbtni strani Kartice bodisi na podpisnem traku ali s strani. To varnostno funkcijo je treba uporabiti za potrditev plačil na spletu in telefona.
6. Ime Imetnika kartice
Lahko se prikaže kot ime, generični identifikator, npr. letalski potnik ali pa je lahko prazno.
7. Izbirno Čip
Deluje skupaj s PIN-om ali podpisom Imetnika kartice, da bi se zagotovilo varnejše plačilo. Vse Visa Kartice nimajo čipa, vendar jih lahko z magnetno stezo sprejmete kot običajne.
8. Identifikacija Izdajatelja
To območje je na voljo Izdajatelju kartice, da postavi svojo blagovno znamko.

Visa Electron

1. Logotip Visa Electron
Vedno se pojavlja na Kartici, ponavadi na desni strani.
2. Številka kartice
Običajno 16 števk in lahko je tiskana z reliefnim ali ploščatim tiskom.
3. Hologram
Vsebuje ali eno samo golobico, ali niz ponavljajočih se letečih golobic.
4. Ultravijolični tisk
Pojavlja se kot „V“ ali golobica pod ultravijolično svetlobo.
5. CSC
Vedno se prikaže na hrbtni strani kartice bodisi na podpisnem traku ali na strani. To varnostno funkcijo je treba uporabiti za potrditev plačil na spletu in po telefonu.
6. Ime Imetnika kartice
Lahko se prikaže ime kot, generični identifikator, npr. letalski potnik ali pa je lahko prazen.
7. Izbirno Čip
Deluje skupaj s PIN-om ali podpisom Imetnika kartice, da bi se zagotovilo varnejše plačilo. Vse Visa Kartice nimajo čipa, vendar jih lahko z magnetno stezo sprejmete kot običajne.
8. SAMO ELEKTRONSKA UPORABA
Na sprednji ali zadnji strani kartice se nahaja napis, ki označuje SAMO ELEKTRONSKA UPORABA.
9. Identifikacija izdajatelja
To območje je na voljo Izdajatelju kartice, da postavi svojo blagovno znamko.



Predplačniška kartica Visa

Visa izdaja predplačniške kartice. Na njih so določena sredstva in običajno jih dajemo kot darila. Niso vedno personalizirane z določenim Imenom Imetnika kartice, vendar jih lahko vseeno sprejmete tako, kot sprejemate katero koli drugo kartico Visa.

Visa in Visa Electron Mini Kartice

To so miniaturne Visa in Visa Electron Kartice, ki nosijo logotipe v zmanjšani velikosti, nameščene v spodnjem ali zgornjem desnem kotu Kartice.

Hologram Visa mini golobic hologram bo prikazan na zadnji ali sprednji strani kartice Visa Mini Kartice. Toda to ni obvezno za Visa Electron Mini Kartice.

Ostale značilnosti:

- ❖ Podpisni trak

Podpisni trak se pojavlja na hrbtni strani Kartice.

- ❖ Magnetna Steza

Magnetna steza se pojavlja na hrbtni strani Kartice.

POGLAVJE 2: Stvari, ki jih morate vedeti, preden sprejmete Kartico

- ❖ Varnostna koda kartice
- ❖ Trimestna Varnostna koda kartice je prikazana na hrbtni strani Kartice, bodisi na belem območju poleg podpisnega traku ali neposredno na podpisnem traku.
- ❖ Fotografija Imetnika kartice in Podpis.
- ❖ Fotografija Imetnika kartice se lahko pojavi ali na sprednji ali na hrbtni strani Kartice.

MasterCard™

MasterCard Kartice se izdelujejo v več različnih oblikah in na vsaki Kartici je označen Izdajatelj kartice.

MasterCard Credit Kartica & Debetna MasterCard

Vse MasterCard Kartice imajo naslednje varnostne Funkcije:

1. Logotip MasterCard

MasterCard simbol prekrivajočih se globusov sveta v MasterCard hologramu obkrožen s črto, s sprednje strani Kartice.

2. Čip

Večina Kartice poseduje vgrajen čip, ki deluje skupaj s PIN-om Imetnika kartice ali s podpisom, kar omogoča varnejše plačilo.

3. Datum veljavnosti kartice

Vsaka MasterCard poseduje datum veljavnosti kartice. Nekatere lahko izbirno vključujejo tudi datum 'Veljavno Od'.

4. Ime Imetnika kartice

Lahko se prikaže ime kot, generični identifikator, npr. letalski potnik ali pa je lahko prazno.

5. Reliefna ali natisnjena številka kartice

Reliefna ali ploščato natisnjena številka kartice ima lahko do 19 števil in prva številka je vedno številka 5.

6. Natisnjena Identifikacijska Številka Banke (BIN)

Štirimestno natisnjena BIN številka mora biti pod številko kartice in se mora ujemati s prvimi štirimi številkami reliefne ali natisnjene številke kartice. Vedno morate skrbno preveriti ali se te številke ujemajo.

7. Identifikacija Izdajatelja

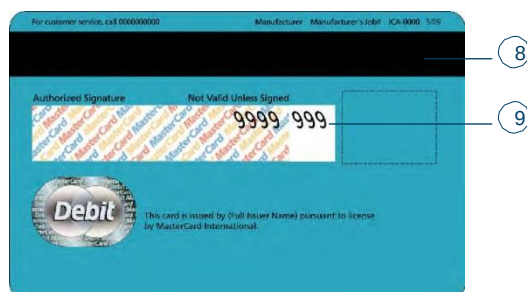
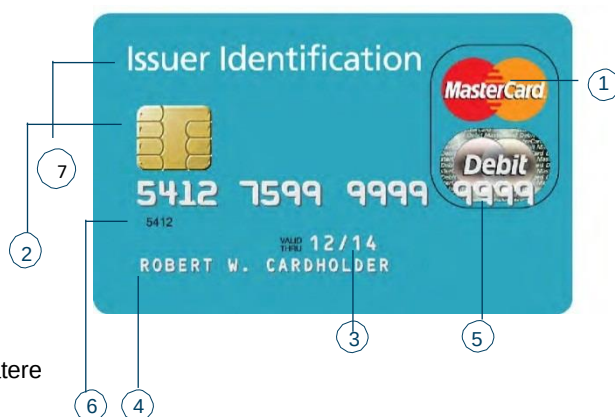
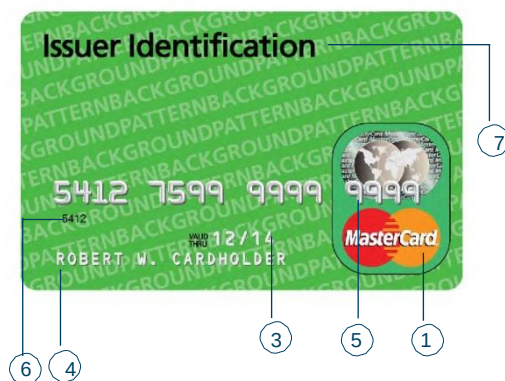
To območje je je na voljo Izdajatelju kartice, da postavi svojo blagovno znamko.

8. Magnetna steza

Magnetna steza vsebuje podatke o kartici in se nahaja na zadnji strani vsake Kartice.

9. CSC

Številka kartice ali zadnje štiri števke Številke kartice so natisnjene na podpisnem traku na hrbtni strani Kartice, ki mu sledi CSC (varnostna koda kartice), ki je trimestna številka, ki zagotavlja dodatno varnost pri izvajanju Transakcij, kjer kartica ni prisotna.



Maestro™

Maestro je blagovna znamka Debetnih Kartic v lasti MasterCard in se izdaja v Veliki Britaniji in v tujini.

Običajno Maestro Kartice vsebujejo naslednje podrobnosti:

1. Logotip Maestro

Prepletajoča se kroga v modri in rdeči barvi z besedo „Maestro“ natisnjeno na sredini v beli barvi.

2. Številka Imetnika kartice

To je lahko med 12 in 19 števkami.

3. Ime Imetnika kartice

4. Datum veljavnosti kartice

5. Podpisni trak

Podpisni trak se pojavlja na hrbtni strani Kartice.

6. Magnetna Steza

Magnetna steza se pojavlja na hrbtni strani Kartice. To je lahko natisnjeno z besedo „Maestro“ v ponavljajočem vzorcu in lahko vsebuje zadnje štiri številke Številke kartice, ki jim sledi CSC.

Nekatere lahko vsebujejo tudi naslednje:

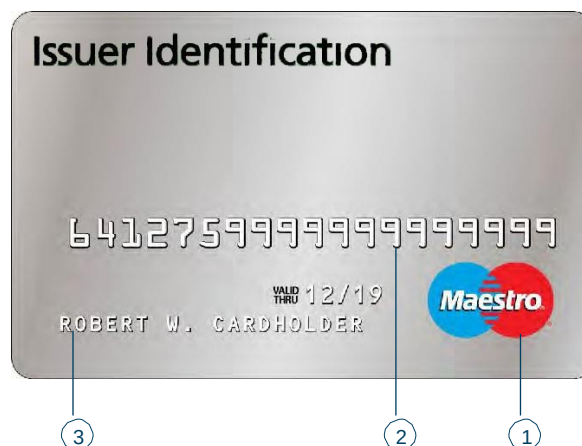
- ❖ Čip
- ❖ Hologram
- ❖ Naslov Imetnika kartice (na primer gospod, gospa, gospodična)
- ❖ Datum izdaje
- ❖ Številka izdaje kartice

To je zaporedna številka, ki se uporablja za identifikacijo kartic, izdanih na istem računu. To sta lahko ena ali dve številki.

Obstajajo nekatere razlike v načinu delovanja v Združenem kraljestvu izdanih Maestro Kartic in mednarodno izdanih Maestro Kartic in zelo pomembno je, da spoštujete ta navodila za vse Maestro kartice, ki jih sprejemate.

Zagotoviti morate, da je vaše osebje usposobljeno za sprejem Maestro kartic in je seznanjeno s temi postopki. Za v Združenem kraljestvu izdane Maestro kartice, je transakcije treba opraviti preko vašega elektronskega Terminala in vsi zneski enaki ali višji od Maestro Spodnje omejitve morajo biti avtorizirani. Za mednarodno izdane Maestro kartice morajo biti avtorizirane vse transakcije in vaš Terminal bo to prepoznal.

Če sprejemate transakcije z Internetnimi Karticami, morate biti registrirani za MasterCard Varnostna koda (MasterCard SecureCode), podrobno glejte Poglavje 3.3, preden sprejmete katero koli Maestro ali Mednarodno Maestro Kartico.



2.2 Komercialne kartice

Komercialne kartice prinašajo posebne koristi za prodajo med podjetji. Izgledajo kot druge kartice Visa ali MasterCard, čeprav imajo mnoge opis vrste kartice na sprednji strani Kartice, na primer 'Nakupna Kartica'.

Obstajajo tri glavne vrste Komercialnih kartic:

Poslovna Kartica

- ❖ Primerna za plačilo vsega, kar potrebuje majhno podjetje na primer pisarniške potrebščine, potni stroški itd.
- ❖ Omogoča majhnim podjetjem način plačila poslovanja, mehanizem za nadzor stroškov in orodje za upravljanje denarnih sredstev.
- ❖ Na voljo kot plačilne in kreditne kartice.

Korporativna Kartica

- ❖ Primerna za srednja in velika podjetja za potne in reprezentančne stroške.
- ❖ Vodstvu zagotavlja informacije za nadzor nad izdatki in upravljanje poslovnih stroškov.
- ❖ Podjetjem omogoča racionalizacijo upravljanja stroškov, s čimer z zmanjšanjem upravljanja z gotovino in papirnih transakcij prihrani čas in denar.

POGLAVJE 2: Stvari, ki jih morate vedeti, preden sprejmete Kartico Nakupna Kartica

Nakupne kartice se lahko uporabljajo za poravnavo transakcij na običajen način, lahko pa tudi avtomatizirajo sistem papirnih računov in izpolnjujejo zahteve poročanja o DDV.

- ❖ Uporabljajo jo vladne službe, organi javnega sektorja v velikih podjetjih.
- ❖ Omogoča nadzor in spremljanje odhodkov ter zagotavljanja podatkov in informacij za izboljšanje upravljanja stroškov.
- ❖ Omogoča poročanje o znižanih stopnjah DDV.
- ❖ Zmanjšuje postopke na papirju in z elektronskim izdajanjem računov omogoča podrobno razčlenitev izdatkov.

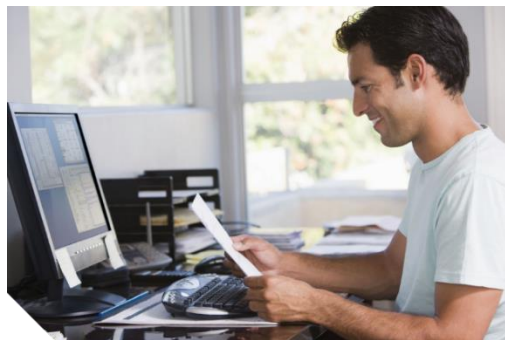
2.3 Kako se obvarovati pred goljufijami

Preprečevanje in odkrivanje goljufivih Transakcij, kjer kartica ni prisotna (CNP)

- ❖ Avtorizacija ni garancija za plačilo, ampak samo potrjuje, da obstajajo razpoložljiva sredstva za plačilo blaga in da Kartica ni bila blokirana v času transakcije.
- ❖ Goljufive CNP Transakcije so vaša odgovornost, saj obstaja verjetnost, da vam bodo zaračunane.
- ❖ Blago, povezano s CNP Transakcijami ne sme biti prevzeto s strani Imetnika kartice. Če Imetnik kartice želi prevzeti blago, potem ob prevzemu za plačilo predloži Kartico. Potem morate preklicati CNP naročilo in zaključiti Transakcijo, kjer je prisotna Kartica.
- ❖ Nikoli ne pošiljajte blaga tretji osebi, na primer prijatelju, taksistu, hotelu ali drugi začasni namestitvi (razen blaga, kot je cvetje, saj se običajno pričakuje, da bodo dostavljene na drug naslov in ne Imetniku kartice).
- ❖ Bodite previdni, če je dobava/kupec v tujini in so kupljeni izdelki na voljo na lokalnem trgu.
- ❖ Bodite pozorni na „socialni inženiring“. Goljufi lahko porabijo veliko časa za gradnjo verodostojnosti in nato oddajo večje naročilo ali vložijo zahtevo za blago ali storitve zunaj običajne trgovine, kot so denarna nakazila.
- ❖ Pred transakcijo si zastavite naslednja vprašanja:
 - Zakaj je ta kupec prišel k meni?
 - Ali je prodaja skoraj preveč enostavna; kupca ne zanima cena in podrobnosti v zvezi z blagom?
 - Ali je blago visoke vrednosti, zapakirano in primerno za nadaljnjo prodajo?
 - Ali je prodaja primerljiva z vašo povprečno transakcijo, ali stranka naroča več artiklov, ali se vzorec porabe ujema z vašimi običajnimi kupci?
 - Ali je to novi kupec, ali se klicatelj ujema s Kartico, ali se težko spomni naslova, ali je videti, da bere iz zapiskov, ali kupec prejema navodila od tretje osebe?
 - Ali stranka ponuja druge Številke kartice, če je transakcija zavrnjena?
 - Ali stranka ne želi navesti stacionarne številke?
 - Kakšen je zemljepisni položaj Kartice v primerjavi z naslovom za dostavo? Ali je Kartica izdana v tujini, blago pa se naroča lokalno, ali obratno? Na primer, če je naslov za pošiljanje računa v tujini, medtem ko je naslov za dostavo v Združenem kraljestvu.
 - Ali dostavljate več naročil na isti naslov?

Ocenite tveganje in izvedite dodatne preglede, da zmanjšate tveganje goljufije.

- ❖ Preverite zasebne telefonske številke s pomočjo Telefonskega Imenika in pokličite stranke, da potrdijo naročila (ne nujno takoj).
- ❖ Preverite poslovne stranke s pomočjo poslovnih imenikov ali spletnih iskalnikov.
- ❖ Potrdite zasebne naslove s pomočjo volilnega imenika, telefonskega imenika ali z iskanjem po spletnem zemljevidu.
- ❖ Izogibajte se naročil na tuje naslove, razen če niste prepričani, da so pristni. V primeru goljufije boste izgubili svoje blago in stroške pošiljanja.
- ❖ Hitro preverjanje s strani zaposlenih; kako pogosto pričakujete, da se bo ista stranka ali ista kartica resnično pojavila v določenem obdobju? Preverite vse, kar se razlikuje od teh pravil.



Preprečevanje in odkrivanje goljufivih Transakcij, kjer je kartica prisotna

Prepričajte se, da so vsi uslužbenci, ki sprejemajo plačilo s Kreditnimi/Debetnimi Karticami v vašem imenu, prebrali in razumeli naslednja navodila, da bi zmanjšali možnost goljufije.

Ne pozabite, da vam lahko ti predlogi pomagajo pri preprečevanju goljufivih Transakcij s Karticami, ki bi vam lahko povzročile Vračilo plačila.

- ❖ Če videz Kartice, ki je fizično prisotna ali vedenje osebe, ki predaja Kartico vzbuja sum, morate takoj poklicati SIA Central Europe Klicni center na tel. št. +386 59 706 130 in navedite "To je Koda 10 Avtorizacija". Odgovorite na vsa vprašanja operaterja in sledite njegovim navodilom.
- ❖ Vprašaj se; ali se zdi, da je stranka živčna/razburjena/v naglici?
- ❖ Ali kupuje neselektivno? Na primer, ne zanima jo cena artikla.
- ❖ Stranka naroči bistveno več od običajne prodaje, npr. vaša povprečna Transakcija s kartico znaša 40,00 EUR, ta transakcija s kartico pa je 400,00 EUR.
- ❖ Kupec kupuje več enakih artiklov (npr. artikli, primerni za nadaljnjo prodajo, na primer nakit, video oprema, stereo oprema, računalniške igre).
- ❖ Kupec vztraja, da blago takoj prevzame, na primer ne zanima ga brezplačna dostava, predelava ali to, da je artikel težek za rokovanje.
- ❖ Stranka si za podpis vzame neobičajno veliko časa in sklicuje se na podpis na hrbtni strani Kartice.
- ❖ Stranka vzame Kartico iz žepa namesto iz denarnice.
- ❖ Stranka se v kratkem času večkrat vrača z dodatnimi naročili, kar povzroči nenavadno nenadno povečanje števila in povprečne vrednosti Transakcij s karticami v obdobju 1 do 3 dni.
- ❖ Kupec vam pove da ima pri plačanju težave s svojo Kartico in da so zaporedne Transakcije večkrat zavrnjene, toda kasneje je Avtorizacija uspešna z nižjim zneskom. (Večina izvirnih Imetnikov kartice ve, koliko razpoložljivih sredstev imajo).
- ❖ Transakcije s kartico so naknadno zavrnjene toda Avtorizacija je uspešna z nižjim zneskom. (Večina izvirnih Imetnikov kartice ve, koliko razpoložljivih sredstev imajo).
- ❖ Goljuf lahko ponudi več kot 1 kartico in pogosto najde kartico, ki bo uspešno avtorizirana. Če se to zgodi, bodite še posebej pozorni na ponujene kartice, izdane pri istem izdajatelju kartic, kjer so številke kartic zaporedne ali zelo podobne. Če ste v dvomih, pokličite avtorizacijski center in navedite „Koda 10“.
- ❖ Če imate elektronski Terminal in želite zmanjšati izpostavljenost goljufiji, lahko zahtevate znižanje vaše Spodnje omejitve Terminala. To ne bo zmanjšalo samo goljufij, ampak bo tudi zmanjšalo tveganje Vračila plačila zaradi neveljavne Kartice. Prosimo, obrnite se na SIA Central Europe Klicni center na številko +386 59 706 130, da uredite to znižanje.

Nikoli ne sprejmite Avtorizacijske kode od stranke. Avtorizacija mora vedno biti izvedena v skladu z ustreznimi postopki.

Ponarejene kartice

Večina zlorab s ponarejenimi karticami vključuje 'posnemanje' ali 'kloniranje', pri čemer se resnični podatki z magnetne steze ene Kartice elektronsko kopirajo na drugo Kartico brez dejanske vednosti Imetnika kartice. To vrsto goljufije lahko prepoznate tako, da preverite, ali je številka kartice, natisnjena na kuponu, enaka številki, ki je vtisnjena s sprednje strani kartice. Če se ti številki razlikujeta, takoj pokličite SIA Central Europe Klicni center na številko +386 59 706 130 in navedite "To je Koda 10 Avtorizacija".

Uvedba kartic s Čipom (Kartice, ki imajo majhen mikro čip) pomeni, da je zmanjšana možnost zavrnitve izvirne Kartice na Prodajnem mestu, zato je potreba po ročnem vnosu podrobnosti s Kartice zmanjšana.

Da bi se izognili Vračilu plačila kot rezultatu zlorab s ponarejenimi karticami in spornega ročnega vnosa Transakcij s karticami, sledite smernicam v Poglavju 3.1, Ročni vnos za Transakcije, kjer je kartica prisotna.

Opozorilni signali za dostavo

Tukaj je nekaj znakov nevarnosti, na katere morate biti pozorni pri urejanju dostave blaga.

- ❖ Blaga ne bi smeli oddajati tretjim osebam, kot so prijatelji Imetnika kartice, taksisti, šoferji, kurirji ali pošiljatelji. Vendar je primerna dostava tretjim stranka blaga z relativno nizko vrednostjo, kot je cvetje.
- ❖ Vztrajajte, da se blago lahko dostavi samo na stalni naslov Imetnika kartice. Če se strinjate, da blago pošljete na drug naslov, bodite posebno previdni in vedno hranite pisni zapis naslova za dostavo s svojo kopijo podatkov o Transakciji s kartico.
- ❖ Blago dostavljeno v tujino.
- ❖ Ne pošiljajte blaga v hotele ali druge začasne namestitve. Blago pošiljajte samo s priporočeno pošto ali ugledno kurirsko službo in vztrajajte pri podpisu in datumu na dobavnici.

Poučite svojega Kurirja

Poskrbite, da se blago dostavi na točno dogovorjen naslov in se ne dostavi nekomu, ki "slučajno čaka zunaj". Naročite svojemu kurirju, da se vrne z blagom, če ne more opraviti dostave, dogovorjeni osebi oz. na dogovorjen naslov.

Ne dostavljajte na naslov, ki je očitno zapuščen.

Zagotovite podpisan dokaz o dostavi, po možnosti s podpisom Imetnika kartice.

Če imate lastno dostavno službo, razmislite o usposabljanju voznika za preverjanje Kartic.

Vedno bodite še posebej pozorni na:

- ❖ Zahteve za dostavo naslednji dan.
- ❖ Spremembe naslova za dostavo v kratkem času.
- ❖ Telefonske klice na dan dostave, ki sprašujejo, kdaj točno je treba blago dostaviti.

Vračanje pogrešanih ali izgubljenih Kartic

Kartico varno hranite v svojih prostorih do konca poslovanja na dan, ko ste Kartico našli. Če se imetnik kartice vrne, da zahteva kartico, zahtevajte njegov podpis in ga primerjajte s podpisom na kartici ter preverite identiteto iz osebne izkaznice. Če sumite, da oseba ni Imetnik kartice, pokličite SIA Central Europe Klicni center in navedite "To je Koda 10 Avtorizacija". Kartico lahko predate samo, če ste prepričani, da je oseba Imetnik kartice.

POGLAVJE 2: Stvari, ki jih morate vedeti, preden sprejmete Kartico

Kartice, ki niso zahtevane, je treba razrezati čez spodnji levi kot s sprednje strani kartice in oba dela pritrditi na obrazec. Izpolnite obrazec in ga pošljite na:

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

V teh okoliščinah se finančno nadomestilo ne dodeli.

Shema nadomestil

Če vas skrbijo te ali druge podrobnosti, zadržite Kartico in blago. Potem takoj pokličite SIA Central Europe Klicni center, navedite "To je Koda 10 Avtorizacija".

Za dodatne informacije, glejte Poglavje 4.1 Vsakodnevni postopki.

Druga pomembna vprašanja glede Goljufije

Ne pozabite - Koda za avtorizacijo samo potrjuje razpoložljivost sredstev Imetnika kartice in dejstvo, da Kartica ni bila blokirana v času Transakcije s kartico. Ne zagotavlja, da je oseba, ki uporablja Kartico, pravi Imetnik kartice.

V nobenem primeru ne sprejemajte Transakcij s karticami za nobeno drugo podjetje razen vašega. Nekateri goljufi ponujajo sprejem Transakcij s karticami, medtem ko čakajo na odbitek Poslovanja s karticami. Če sprejemate Transakcije s karticami v imenu katere koli druge pravne/fizične osebe, boste odgovorni za morebitno Vračilo plačila, kršili boste svojo *Pogodbo* in ogrozili boste svoje sodelovanje s podjetjem First Data.

Vaše Transakcije s karticami ne smejo vključevati nobene kartice, izdane v:

- ❖ Vašem imenu ali za vaš račun ali;
- ❖ v imenu partnerja ali direktorja oziroma drugega uslužbenca Vašega podjetja ali;
- ❖ zakonca ali katerega koli člana ožje družine ali gospodinjstva oziroma katere koli zgoraj omenjene osebe.

Na ta način boste ogrozili sodelovanje s podjetjem First Data, poleg tega pa ima First Data pravico zahtevati odpoved Transakcij s kartico brez predhodnega obvestila.

2.4 Zahteve Kartičnih shem

Standard varnosti podatkov kartičnega poslovanja (PCI DSS) Kaj je PCI DSS?

Cilji	Zahteve PCI DSS – Potrjeno z Notranjo ali Zunanjo Oceno
Zgradite in Vzdržujte Varno omrežje.	1. Namestite in vzdržujte konfiguracijo požarnega zidu, da ohranite varnost podatkov Imetnika kartice. 2. Ne uporabljajte privzetih nastavitev za sistemska gesla in druge varnostne parametre.
Zavarujte Podatke o Imetniku kartice	3. Zavarujte vse shranjene podatke. 4. Šifrirajte prenos podatkov o imetnikih kartice prek odprtih javnih omrežij.
Ohranjajte Ranljivost Programa za Upravljanje	5. Uporabljajte in redno posodablajte protivirusno programsko opremo ali programe 6. Razvijte in vzdržujte varne sisteme in aplikacije
Izvajajte Stroge Ukrepe za Nadzor Dostopa	7. Omejite dostop do podatkov o Imetnikih kartice glede na potrebe poslovanja 8. Vsaki osebi, ki ima dostop do računalnika, dodelite edinstven ID 9. Omejite fizični dostop do podatkov Imetnika kartice
Redno Spremljajte in Testirajte Omrežja	10. Sledite in spremljajte vsak dostop do omrežnih virov in podatkov o Imetnikih karti 11. Redno preverjajte varnostne sisteme in procese
Ohranjajte Politiko Varovanja Informacij.	12. Ohranjajte politiko, ki obravnava varovanje informacij za zaposlene in izvajalce.

Standard varnosti podatkov kartičnega poslovanja (PCI DSS) je niz standardov, ki jih določa PCI Svet za varnostne standarde v skladu z Visa's Account Information Security (AIS) in MasterCard's Site Data Protection (SDP) Programom.

Upoštevanje standardov zagotavlja varno shranjevanje določenih Kartičnih podatkov s strani vašega podjetja in katere koli tretje osebe, ki v vašem imenu shranjuje, prenaša ali obdeluje te podatke.

Zakaj skladnost s Standardi varnosti podatkov kartičnega poslovanja (PCI)?

Skladnost s PCI DSS pomaga preprečiti kršitve varnosti in krajo Kartičnih podatkov. Ogrožanje podatkov lahko privede do finančnih kazni, kar bo negativno vplivalo na ugled vašega podjetja. Skladnost s PCI DSS pomeni, da so vaši sistemi varni in kupci vam lahko zaupajo njihove občutljive Kartične podatke.

Varno shranjevanje podatkov

Vsi podatki, ki so potrebni za obdelavo Transakcij s karticami, morajo biti varno shranjeni, ne glede na to, kako so pridobljeni, bodisi v elektronski obliki, s papirja, s snemanjem zvoka/glasu ali kako drugače. To vključuje, vendar ni omejeno na naslednje:

- ❖ Vsi podatki, ki se uporabljajo za preverjanje pristnosti plačila s Kartico, vključno s Številko kartice, datumom izteka roka veljavnosti, gesli in vsemi drugimi edinstvenimi podatki, ki so priloženi kot del Plačila s kartico.
- ❖ Vsi podatki, ki bi lahko identificirali posamezne Imetnike kartic in njihove nakupe. To vključuje ime, naslov, opis nakupa, znesek in druge podrobnosti o Plačilu s kartico.

Določeni podatki se ne smejo hraniti v nobenem primeru, in sicer:

- ❖ Vrednost preverjanja kartice (CVV) iz magnetne steze
- ❖ Vsebina magnetne steze, znana tudi kot Track 2 Data
- ❖ Vrednost preverjanja kartice, vsebovana v čipu, znana kot iCVV
- ❖ Varnostna koda kartice (CSC), poznana tudi kot CVV2 je natisnjena na hrbtni strani Kartice in/ali poleg podpisnega traku
- ❖ PIN vrednostno številko (PVV), ki jo vsebuje magnetni trak

Zahteve PCI DSS

PCI DSS določa številne zahteve, ki jih morate upoštevati, da zagotovite varno ravnanje s podatki o Imetniku kartice.

Nadaljnje informacije so na voljo na spletnem mestu Sveta za varnostne standarde PCI na naslovu www.pcisecuritystandards.org

Dokazovanje Skladnosti s PCI DSS

Dokaz skladnosti s PCI DSS morate potrditi tako, da se vpišete v First Data PCI DSS Program Skladnosti na compliance.firstdatams.com, pri čemer uporabite pisna navodila o dostopu.

Ko zaključite s postopkom vpisa, vam bomo zastavili vrsto vprašanj o registraciji. Natančno odgovorite na vprašanja, saj bo to določilo način potrjevanja, ki ga morate opraviti, bodisi samoocenjevanje s Samoocenitvenim vprašalnikom (SAQ) ali s predložitvijo Poročila o skladnosti (ROC). First Data Program Skladnosti vas bo vodil preko obeh metod potrjevanja.

PCI DSS skladnost je stalni postopek in za ohranitev skladnosti vam bodo vse leto pošiljani opomniki na vzdrževalna dela.

Vsako leto morate potrditi skladnost.

First Data Program Skladnosti vas bo vnaprej opomnil na datum obnovitve skladnosti.

Maestro mandate

Kartičnih podatkov Maestro ne smete vnašati na Prodajnem mestu, če je Imetnik kartice prisoten. Na primer, če branje Čipa ali magnetnega traku ne uspe, ne smete vnesti podatkov o kartici, ampak morate zahtevati drug način plačila od kupca.

3. Sprejem Transakcij s Kartico

3.1 Transakcije, kjer je kartica prisotna

Uporaba Terminala prodajnega mesta (POS)

Vedno sledite napotkom, navedenim v Navodilih, ki so priložena vašemu Terminalu in Vašim Navodilom za Uporabo.

Čeprav so Čip kartice in Kartice s PIN-om najpogostejše, morate še naprej sprejemati vse vrste kartic MasterCard in Visa.

Nekatere stranke morda nimajo Čip kartice in Kartice s PIN-om npr. kupci iz tujine pri nekaterih kupcih z oviranostmi.

Ne bi smeli ugovarjati, ali je Kartica stranke Kartica s Čipom in PIN-om ali zahteva PIN ali podpis, preprosto procesirajte kartico v terminalu in sledite navodilom na zaslonu.

Ročni vnos za transakcije, kjer je kartica prisotna

Pri veliki večini vaših Transakcij s karticami bo preko vašega POS terminala prebran Čip ali magnetni trak. Ugotovili boste, da kartica Čip in PIN ponavadi ne uspe, če pri Čip in PIN kartici povlečete magnetni trak, je mogoče, da bo izdajatelj transakcijo zavrnil. Posebej ob fizični prisotnosti Imetnika kartice in zaposlenega na prodajnem mestu ni dovoljen ročni vnos. Izdajatelj bo zavrnil transakcijo. Če je transakcija zavrnjena, sledite navodilom terminala, ki vas bodo morda napotila, da se obrnete na naš klicni center SIA Central Europe. Upoštevajte njihova navodila in kartico kupcu vrnite le, če od se od vas ne zahteva, da jo obdržite.

Kartice brez Čipa (razen Maestro kartic in kartic Visa Electron)

1. Po treh neuspešnih poskusih vlečenja traku Kartice, bo vaš Terminal pokazal, da magnetnega traku na hrbtni strani Kartice ni bilo mogoče prebrati.
2. V takšnem primeru kartice ni mogoče uporabiti, kupec pa mora plačati na drug način - z gotovino ali čekom.

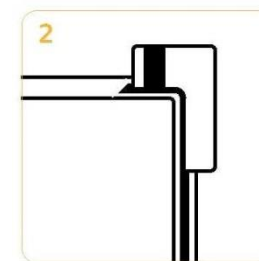
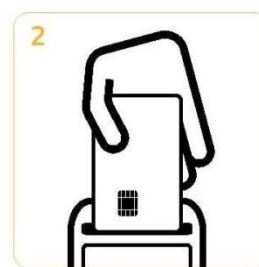
Terminal z opcijo "Fallback"

Z uvedbo obveznega Čipa in PIN pri Maestro karticah, se morate zavedati nadomestnega postopka v primeru, ko gre za težave s Terminalom ali PIN Pad-om in ne z kartico. V teh navodilih so prikazani ukrepi, ki jih morate izvesti.

Ročno nadomestno transakcijo s kartico je treba opraviti v vseh primerih, ko vaš plačilni terminal ne deluje (z izjemo Maestro Kartice in Kartica, kjer ni reliefnega tiska in so označene z opombo Samo za elektronsko uporabo, za katere je treba zahtevati alternativni način plačila).



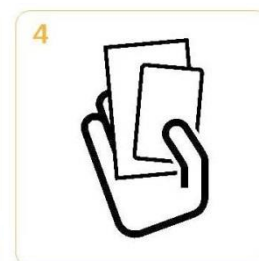
Preverite, ali se stranka strinja s skupno transakcijo



Vstavite ali Povlecite ali
Prislonite kartico v čitalcu
Sledite navodilom na zaslonu



Stranko prosite, naj vnese svoj
PIN ali podpiše potrdilo
Če kupec podpiše potrdilo,
primerjajte podpis s podpisom na
kartici
Opravite druga preverjanje kartice



Ob pozivu odstranite kartico iz
čitalca
Prepričajte se, da ste kupcu ob
koncu prodaje predali potrdilo o
nakupu in kartico

Takoj se obrnite na službo za pomoč dobavitelja Terminala, da prijavite morebitne napake.

Brezstične transakcije

Kaj je brezstična transakcija?

Sicer poznan tudi kot Visa PayWave, MasterCard PayPass, ApplePay in GooglePay, gre za brezkontaktni transakcijski postopek, ki uporablja radijske valove za izmenjavo podatkov med čitalcem in elektronsko oznako, pritrjeno na kartico. To omogoča imetnikom kartice, da postavijo svojo Kartico (ali mobilni telefon) pred brezstični Terminal, brez da bi jo morali fizično povleči ali vstaviti v POS napravo.

Sprejemanje brezstičnih transakcij

Prodaja - vrednost vsake posamezne transakcije omeji izdajatelj kartice.

Vračilo - to ni dovoljeno. Vsa vračila morajo biti izvedena kot Čip in PIN transakcija.

Neuspele transakcije - če ne morete procesirati brezkontaktnih transakcij, se vrnite na običajno sprejemanje transakcij, tj. Čip in PIN.

Varnost – občasno boste morda morali obdelati brezstično transakcijo kot Čip in PIN. To je varnostni ukrep za zagotovitev, da pristni imetnik kartice poseduje Kartico.

Tip Kartice	Vrnite se na ČIP in podpis	Vrnite se na Magnetni Trak	Vrnite se na vnos Številke kartice	Komentar
Maestro in Visa Electron & Elektronske kartice, kartice, kjer Magnetnega traku ni mogoče prebrati.	N/A	N/A	X	Poiščite alternativno plačilno sredstvo
Vse druge vrste kartic Čip kartic, kjer PIN ni omogočen. Čipa ni mogoče prebrati.	N/A	✓	X	
Vse druge vrste kartic Čip kartic & PIN je omogočen. Pin Pad napaka. Vnosa PIN-a ni mogoče sprejeti.	✓	X	X	
Vse druge vrste Kartic, Kartice, ki posedujejo samo magnetni trak. Magnetnega traku ni mogoče prebrati.	N/A	N/A	X	Poiščite alternativno plačilno sredstvo

Avtorizacija in Koda 10

Avtorizacija

Avtorizacija je preverjanje, ki ga opravi izdajatelj kartice, da potrdi, ali bo odobril transakcijo. Avtorizacija Izdajatelja kartice ni garancija za plačilo.

Avtorizacijo je treba pridobiti v času transakcije. Če imate elektronski POS terminal, se Zahteva za avtorizacijo samodejno ustvari. Ne smete nadaljevati s Transakcijo, če je odbita zahteva za Avtorizacijo. Vaša odgovornost je zagotoviti, da so vse Transakcije avtorizirane.

Koda 10, kjer je kartica prisotna

Če sumite, da je nekaj narobe, ali če se pri preverjanju Kartice pojavijo neskladnosti, morate poklicati Klicni center SIA Central Europe na št. tel.: +386 59 706 130, in izjavite: "To je Koda 10 Avtorizacija", preden potegnete kartico preko Terminala. Nato sledite njihovim navodilom.

'Koda 10' Avtorizacija se uporablja v naslednjih okoliščinah:

- ❖ Številka kartice, ki je vtisnjena s sprednje strani Kartice, se razlikuje od tiste, ki je natisnjena na podpisnem traku na

zadnji strani Kartice

- ❖ Podpis Imetnika kartice se razlikuje od podpisa na Kartici
- ❖ Naslov na Kartici ne ustreza kupcu
- ❖ Podpisano ime ni isto kot tiskano s sprednje strani Kartice
- ❖ Beseda „neveljavna“ je vidna na traku za podpisovanje ali pa obstaja sum, da je bil trak spremenjen
- ❖ Poskušano je prikrivanje ali sprememba podpisa
- ❖ Kartica je nepodpisana
- ❖ Na fizično prisotni Kartici ni „letečega V“ ali „znaka MC“
- ❖ Hologram je poškodovan ali ne obstaja
- ❖ Kartica je na določen način poškodovana
- ❖ Imate razlog, da imate sum glede prodaje, Kartice ali stranke
- ❖ Znesek transakcije s Kartico je znatno višji od običajnega za vaše podjetje
- ❖ Terminal zahteva, da pokličete Avtorizacijski Center
- ❖ Zadržite Kartico in blago ter nemudoma pokličite Avtorizacijski center - ne smete poklicati policije, če tega ne zahteva Avtorizacijski center
- ❖ Ko opravite Avtorizacijski klic 'Koda 10' pripravite naslednje podatke:
 - Številko Imetnika kartice
 - Številka izdaje kartice (če je prisotna)
 - Vašo First Data/SIA Central Europe številko
 - Točen znesek Transakcije s Kartico, v evrih in evrocentih
 - Datum veljavnosti kartice

Recite Operaterju: "To je Koda 10 Avtorizacija"

To je opozorilo Centra za avtorizacijo in zastavljena vam bodo ustrezna vprašanja, na katera bo večina zahtevala odgovore "Ja" ali "Ne" (da bi se izognili težavam ali zadregi, če kupec čaka v bližini).

Operater lahko od vas zahteva, da pokličete Policijo ali pa vam svetuje, da bi bilo dobro obvestiti Policijo.

Sodelovanje Policije ni vedno nujno - prosimo, da se ne obrnete na Policijo, če se te od vas ne zahteva.

3.2 Transakcije, kjer kartica ni prisotna

Kartica ni prisotna

Transakcije, kjer kartica ni prisotna so tiste, ko Kartica ni prisotna na prodajnem mestu. Primeri Transakcij, kjer kartica ni prisotna vključujejo poštno naročilo/telefonsko naročanje (MO/TO), spletna in ponavljajoča se plačila.

Transakcije, kjer kartica ni prisotna

Če želite sprejemati Transakcije, kjer kartica ni prisotna, morate to posebej zahtevati od SIA Central Europe. Samo pod pogojem, da ste prejeli potrdilo glede vaše zahteve za sprejem Transakcij, kjer kartica ni prisotna do SIA Central Europe, lahko sprejemate Transakcije, kjer kartica ni prisotna od Imetnika kartice, ki želi plačati s VISA, MasterCard in Maestro Kartico. Maestro kartic ne smete sprejemati za transakcije, kjer kartica ni prisotna, razen če se transakcije izvajajo preko varnega Elektronskega trgovanja.

Ko sprejemate Transakcije, kjer kartica ni prisotna, bodite še posebej pozorni, da je resnični Imetnik kartice tisti, ki je oddal naročilo. Pisno zapišite vse podatke o Transakcije, kjer kartica ni prisotna, in če poteka po telefonu, zapišite tudi čas in datum pogovora. Morda boste morali predložiti tudi pooblastilo Imetnika kartice za Transakcijo, kjer kartica ni prisotna, če se Transakcije, kjer kartica ni prisotna kasneje pokaže za sporno. Če je to mogoče, bi bilo dobro, da pridobite in shranite kopijo podpisa Imetnika kartice v datoteki za avtorizacijo procesiranja te Transakcije, kjer kartica ni prisotna.

Pomembno

Blaga pod nobenim pogojem ni mogoče plačati po pošti ali telefonu, če gre za osebno prevzemanje s strani kupca.

Če Imetnik kartice želi prevzeti blago, potem mora osebno priti v vaše prostore in predložiti svojo Kartico.

Preklicati morate Transakcijo, kjer kartica ni prisotna in opraviti Transakcijo, kjer je kartica prisotna. Blaga ne smete predati tretji osebi ali komur koli, ki trdi, da ga je Imetnik kartice poslal, da prevzame blago. Na primer taksist.

Če želite izvesti Transakcije, kjer kartica ni prisotna, morate pridobiti naslednje:

- ❖ Številko kartice

- ❖ Datum veljavnosti kartice
- ❖ Varnostno kodo kartice
- ❖ Polno ime in naslov Imetnika kartice
- ❖ Znesek transakcije
- ❖ Naslov za dostavo, če se razlikuje od naslova Imetnika kartice

Za transakcijo morate opraviti avtorizacijo. **Prosimo, upoštevajte: Avtorizacija Izdajatelja kartice ni garancija za plačilo.**

Obstaja večje tveganje Vračila plačila za Transakcije, kjer kartica ni prisotna, saj Imetnik kartice in Kartica nista prisotna. Prosimo, upoštevajte: Če se odločite za dostavo blaga na drug naslov, ki ni naslov Imetnika kartice, prevzimate dodatno tveganje.

Varnostna koda kartice (CSC)

Vsa podjetja, ki sprejemajo plačilo s Kreditnimi in Debetnimi karticami, morajo upoštevati postopke, določene v Kartičnih shemah, First Date kot Vašega Ponudnika plačilnih storitev, SIA Central Europe in Standardov varnosti podatkov kartičnega poslovanja (PCI DSS). Ti standardi obstajajo za zaščito vas in vaših kupcev pred Zlorabami kartic.

Vse podatke o strankah in plačilnih karticah je treba varno obdelovati. Zagotoviti morate, da znate pravilno ravnati s Plačilnimi karticami in podatki.

Ključni podatek katere koli Kreditne ali Debetne kartice je CSC, imenovan tudi Varnostna koda kartice (CVV). CSC je natisnjen na hrbtni strani kartice znotraj podpisnega traku, za Številko kartice, in se uporablja kot orodje za preprečevanje goljufij.

Za vse Kartice MasterCard, Visa in Maestro je koda trimestna številka, ki sledi neposredno za navedeno Številko kartice. Za Kartice American Express je CSC štirimestna številka in se nahaja nad reliefno Številko kartice na sprednji strani Kartice, v bližnji prihodnosti pa bodo te štiri številke premaknjene v podpisni trak na hrbtni strani Kartice.

Vaš Terminal je zasnovan tako, da ne ohrani CSC.

Če stranka pošlje podatke o Kartici po e-pošti, morate zagotoviti, da je e-pošta varno izbrisana. Številke kartica in CSC sta zaupna podatka in ju nikoli ne smete zapisati. Iz kakršnega koli razloga ne smete zahtevati ali sprejemati fotokopij sprednje ali zadnje strani Kartice.

Kako morate ravnati z Varnostno kodo kartice

Obstaja samo ena situacija, v kateri boste morali zahtevati CSC:

- ❖ Pri Transakciji, kjer kartica ni prisotna

Na primer, če sprejemata plačila po telefonu ali preko e-pošte za plačilo vnaprejšnje rezervacije ali depozita.

Ko je transakcija odobrena, ne smete voditi evidence CSC.

Podatki o Kartici, ki jih morate zbrati, da zagotovite rezervacijo:

- ❖ Številko kartice (ne zahtevajte CSC)
- ❖ Datum veljavnosti kartice
- ❖ Ime Imetnika kartice, kot je prikazano na Kartici
- ❖ Naslov za izstavitve računa, telefonska številka in e-poštni naslov Imetnika kartice (če je na razpolago), Preveliko število rezervacij: alternativna namestitve na stroške vašega hotela

Zagotoviti morate, da so vsi podatki o Kartici, s katerimi je bila opravljena rezervacija, varno izbrisani (prosimo, da se za dodatne informacije obrnete na Poglavje 7. Hoteli, Prenočišča in Nastanitve za dodatne informacije).

Če gost ne prispe in ni odpovedal svoje rezervacije, imate pravico do zaračunavanja nočitve, vključno z veljavnim davkom (za dodatne informacije glejte poglavje Hoteli). Ko obdelate transakcijo, morate kopijo potrdila z napisom »Ni prispel«, napisano na podpisnem traku, skupaj s svojimi Pravili in pogoji poslati Imetniku kartice na njegov naslov za izstavitve računa.

Gostu je treba izplačati celotno povračilo, če je rezervacija preklicana pred rokom, določenim v Pravilih in pogojih rezervacije (za dodatne informacije glejte poglavje Hoteli).

POGLAVJE 3: Sprejemanje Kartic

V tem primeru se gostu zaračunajo dodatna doplačila, ki se določijo, ko se odjavi, na primer, sobna postrežba ali bar. Od svojega gosta zahtevajte, da podpiše vaša Pravila in pogoje rezervacije, ki vključujejo tudi dodatna doplačila in njihovo ceno.

Pravila za Transakcije, kjer kartica ni prisotna

Za blago, ki ga je mogoče dostaviti po pošti/telefonskem naročilu, ali Elektronskega trgovanja, Trгоvec mora avtorizacijo opraviti na dan, ko ga Imetnik kartice kontaktira, da bi opravil naročilo. Ko je blago ali storitev pripravljena za dobavo, je treba transakcijo procesirati. Avtorizacija je veljavna, če je končni znesek transakcije znotraj avtorizacijskega zneska.

Če blago pošljete več kot 7 dni po prvotni zahtevi za Avtorizacijo, je treba pridobiti drugo Avtorizacijo.

Predavtorizacija

To je dovoljeno le v določenih okoliščinah. Visa in MasterCard omogočata predavtorizacijo samo za najem avtomobila, plačilo hotelskih storitev, spletna in naročila po pošti/telefonu. Več informacij o Predavtorizaciji za najem avtomobilov in plačilo hotelskih storitev lahko najdete v 6. in 7. Poglavju.

Ponavljajoča se transakcija

Če se vi in Imetnik kartice strinjata, da je treba redno opraviti več transakcij za stroške blaga ali storitev, potem je transakcija Ponavljajoča se transakcija.

Vložiti morate zahtevo za Ponavljajoče se transakcije pri SIA Central Europe, tudi če imate obstoječo *Pogodbo*. Ponavljajoče se transakcije so dovoljene samo v okolju Elektronskega trgovanja.

Upoštevajte, da Ponavljajoče se transakcije s Karticami Maestro niso dovoljene.

Za izvajanje Ponavljajočih se transakcij je potrebno pisno dovoljenje Imetnika kartice. To je možno predložiti pisno ali v elektronski obliki, da bi se v določenem obdobju omogočilo občasno zadolževanje njihovega račun za ponavljajoče se blago ali storitve (med transakcijama ne sme biti več kot eno leto). Pisni zahtevek mora vsebovati vsaj:

- ❖ Zneske transakcij ali nedoločen znesek
- ❖ Pogostost ponavljajočih se bremenitev
- ❖ Čas trajanja dovoljenja Imetnika kartice.

Primeri poslovanja, za katera so primerne Ponavljajoče se transakcije:

- ❖ Zavarovanje
- ❖ Članstva
- ❖ Naročnine

Zagotoviti morate, da:

- ❖ Imetnik kartice razume trajno naravo prevzetih obveznosti
- ❖ Imetnik kartice vsaj 14 dni pred bremenitvijo ve, za koliko bo bremenjen njegov račun Kartice

Če želite izpolniti zahtevo, morate upoštevati naslednja navodila o Vnaprejšnjem obvestilu:

1. Če posedujete potrdilo oziroma dovoljenje za Ponavljajoče se transakcije, v katerem nista določeno določena datum bremenitve in znesek, ki bo bremenjen, morate kupca predhodno obvestiti o:

- Znesku, ki ga je treba bremeniti z njihovega računa
- Datumu, ko njihov račun Kartice bremenjen za dolgovani znesek

2. Vnaprejšnje obvestilo mora biti dano v vseh primerih, ko pride do spremembe zneska/ali datuma bremenitve.

Prosimo, da ko Imetnika kartice obveščate o znesku in datumu njegovega prvega plačila, posebej poudarite, da niste dolžni poslati Vnaprejšnjega obvestila, če se znesek plačila spremeni zaradi spremembe katere koli zakonske določbe v zvezi z dajatvami, kot sta na primer DDV ali davek na zavarovalno premijo.

3. Vnaprejšnje obvestilo ni potrebno, če Imetnik kartice zahteva sprožitev reklamacije v zvezi njegovega računa. Ta postopek mora vsebovati dovolj informacij za določitev zneska in datuma obremenitve.

4. Če je treba dolgovani znesek obremeniti redko, to je v intervalih, daljših od enega leta, morate Imetnik kartice obvestiti najmanj 14 dni pred zapadlostjo.

Zagotoviti morate, da so obremenitve v skladu s pogoji pooblastila Imetnika kartice in časovno omejene tako, da se

obremenitev na njegovem računu pojavi najpozneje 7 Delovnih dni po dogovorjenem datumu.

Ko prejmete navodila za preklic, morate takoj zagotoviti, da se račun Imetnika kartice potem ne bo več bremenil. Upoštevati morate zakonsko obvestilo, ki je objavljeno ob imenovanju upravitelja ali stečajnega upravitelja, in predstavlja zakonsko osnovo za preklic.

Če SIA Central Europe zahteva kopijo Ponavljajoče se transakcije, morate na to zahtevo odgovoriti v 10 dneh od prejema zahteve. Če ne predložite zahtevane kopije, ima to za posledico onemogočanje bremenitve in Vračilo plačila.

Upoštevajte, da se takšne zahteve lahko pojavijo do šest let po zadnji bremenitvi.

Kvalificirane/Nekvalificirane Transakcije

Kot del *Pogodbe* so vam lahko zaračunane Kvalificirane in Nekvalificirane Provizije Trgovca, ki ju podpirajo pravila Visa in MasterCard, ki zahtevajo hitro in natančno predložitev transakcij, da se zmanjša tveganje goljufije. V tem primeru boste ob podpisu razvrščeni glede na način. To se lahko naknadno spremeni s pisnim soglasjem. Te kategorije so razložene spodaj.

Transakcije, izvedene izključno v okolju osebnega opravljanja plačil

Kvalificirane Transakcije so čip Transakcije v okolju osebnega opravljanja plačil, ki se predložijo v obdelavo v dveh delovnih dneh od transakcije.

Nekvalificirana provizija transakcije se uporablja, ko:

- ❖ vaš kupec plača s Visa Poslovno Debetno Kartico
- ❖ je transakcija izvedena kot CNP.

Transakcije izvedene v okolju osebnega opravljanja plačil in/ali Mail & Telefonskega naročanja

Kvalificirane Transakcije so v okolju osebnega opravljanja plačila izvedene Čip & Pin in spletne/telefonske transakcij, ki zahtevajo CSC Varnostno Številko Kartice, ki so poslani v obdelavo v dveh delovnih dneh po transakciji.

Nekvalificirana Transakcijska provizija se lahko uporabi za poštno/telefonske transakcije, ko:

- ❖ vaš kupec plača z EU ali Mednarodno Kartico MasterCard ali Maestro
- ❖ vaš kupec plača z Mednarodno Kartico Visa
- ❖ vaš kupec plača z Debetno Kartico Master
- ❖ transakcija ne zahteva CSC Varnostne Številke Kartice.

Transakcija opravljena v okolju E-Trgovine

Kvalificirane Transakcije so transakcije opravljene v okolju E-Trgovine z omogočeno zaščito 3D, E-trgovanje transakcij, ki so poslani v obdelavo v dveh delovnih dneh po transakciji.

Nekvalificirana Transakcijska provizija se lahko uporabi za:

- ❖ vse poštno/telefonske transakcije
- ❖ vse transakcije v okolju osebnega opravljanja plačil
- ❖ vse Ponavljajoče se transakcije
- ❖ Visa Kartice z odloženim plačilom
- ❖ Master Kartica World Signia in World Cards.

3.3 Spletne Transakcije - E-Trgovina

Vse Spletne Transakcije (E-Trgovina) se štejejo kot "Transakcije, kjer kartica ni prisotna" in se izvajajo na lastno odgovornost. V primeru spora si pridržujemo pravico, da v skladu s *Pogodbo* opravimo Vračilo plačila katere koli Spletne Transakcije, ne glede na to, da je bila pridobljena Avtorizacijska koda.

Zahtevek za sprejem Spletnih Transakcij

Vložiti morate zahtevek za sprejem Spletnih Transakcij pri SIA Central Europe in First Data, tudi če imate obstoječo *Pogodbo*.

Spletne Zahteve

Stran z naročilom (basket)

Stran za naročila na vaši Spletni strani, ki jo zagotavlja tretja oseba ali jo ustvarite sami, mora biti v skladu s PCI (Industrija Plačilnih Kartic) in mora vsebovati vsaj naslednje podatke:

- ❖ Polno ime Imetnika kartice;
- ❖ E-poštni naslov Imetnika kartice;
- ❖ Naslov za izstavitel računa Imetnika kartice in poštno številko
- ❖ Naslov za dostavo.

Stran za plačilo (checkout)

“First Data” lahko v vašem imenu sprejme in procesira Spletne Transakcije, opravljene z naslednjimi vrstami Kartic:

- ❖ Visa;
- ❖ MasterCard;
- ❖ Maestro;
- ❖ Electron.

Stran za plačilo na vaši Spletni strani, ki jo zagotavlja tretja oseba ali pa jo ustvarite sami, mora biti v skladu s PCI DSS in mora vsebovati vsaj naslednje podatke:

- ❖ Znesek transakcije;
- ❖ Polje za vrsto Kartice (za tiste vrste Kartic, ki so podrobno določene v vaši *Pogodbi*, npr. Visa);
- ❖ Številko kartice kupca;
- ❖ Datum veljavnosti kartice.

Spletni varnostni mehanizem Visa (Verified by Visa) in MasterCard Varnostna koda (MasterCard SecureCode)

Ta mehanizma sta splošno priznani pobudi za boj proti Spletnim goljufijam, splošno poznana kot 3D Secure. Imetniki kartic, ki se registrirajo za to storitev, bodo morali v času transakcije uporabiti osebni PIN ali geslo, da potrdijo, da so resnični Imetniki kartice. Spletni varnostni mehanizem Visa (Verified by Visa) in MasterCard Varnostna koda (MasterCard SecureCode) delujeta na vaši Spletni strani v sodelovanju kupca in njegovega Izdajatelja kartice. Imetnik kartice se za dodatne varnostne funkcije prijavi pri svojem Izdajatelju kartice.

Opomba – Spletni varnostni mehanizem Visa (Verified by Visa) in MasterCard Varnostna koda (MasterCard SecureCode) morata biti prisotna na vaši spletni strani, da bi omogočila izvedbo Spletnih transakcij s Karticami Visa, MasterCard in Maestro.

- ❖ Imetnik kartice pri nakupovanju preko spleta izbere svoje blago/storitve in nadaljuje na stran za plačilo.
- ❖ Imetnik kartice vnese svojo Številko kartice. Če je registriran za Spletni varnostni mehanizem Visa (Verified by Visa) ali MasterCard Varnostno kodo (MasterCard SecureCode), se bo pojavil pojavni zaslon njegovega Izdajatelja kartice in zahteval vpis gesla.
- ❖ Izdajatelj kartice preveri geslo.
- ❖ Transakcija je zaključena s preverjanjem identitete Trgovca in Imetnika kartice. Za dodatne informacije o teh storitvah se obrnite na Center za podporo trgovcem +386 59 706 130.

Ponudniki plačilnih storitev (PSP)

Da bi sprejemali Spletne Transakcije, morate uporabljati PSP. First Data zahteva, da uporabljate kompletno gostujočo rešitev vašega izbranega PSP. To pomeni, da bo vaša aplikacija za plačilo s kartico gostovala na varnih strežnikih ponudnika PSP. Če izberete možnost varnega gostovanja, se zahteve potrjevanja Standarda varnosti podatkov kartičnega poslovanja (PCI DSS) za Elektronske trgovce močno zmanjšajo.

PCI DSS je niz zahtev, potrjen s strani Kartičnih shem, Visa, MasterCard in American Express, ki urejajo varstvo podatkov o računu in velja za vse trgovce, ki hranijo, obdelujejo ali prenašajo Podatke Imetnika kartice.

PSP, ki ga izberete, mora biti usklajen s PCI in potrjen od First Data, da bi nam pošiljal Spletne Transakcije. Vaš izbrani PSP vam svetuje o pripadajočih stroških, nastavitvi časa in o integraciji z vašim spletnim mestom.

Podrobnosti o trenutno poslanih Spletnih Transakcijah s strani PSP lahko dobite na zahtevo.

Morebitne provizije, ki jih zaračuna PSP, bodo dodane k plačilu Provizij trgovcev (MSC) na vaši številki Spletnega trgovca

Zahteve za sprejem

Predložiti morate potrdilo o Imetniku kartice, ki mora vsebovati vsaj naslednje podatke:

- ❖ Prikrito Številko Računa Imetnika Kartice; Pri Spletnih Transakcijah se na potrdilu o transakciji ne smejo pojaviti

Imetnikova številka kartice, Varnostna koda kartice (CSC) in datum veljavnosti kartice. To je PCI DSS zahteva, ki zagotavlja da so podatki Kartice zaščiteni pred zlorabo;

- ❖ Enolična Identifikacijska Oznaka Posla; Za pomoč pri reševanju sporov med Imetnikom kartice in Trgovcem morate transakciji dodeliti enolično identifikacijsko oznako in jo jasno prikazati na potrdilu o transakciji;
- ❖ Ime Imetnika kartice;
- ❖ Datum transakcije;
- ❖ Znesek transakcije;
- ❖ Valuto transakcije;
- ❖ Avtorizacijsko kodo;
- ❖ Opis blaga ali storitev;
- ❖ Ime trgovca;
- ❖ Naslov spletnega mesta.

Izberete lahko, da pošljete ločeno e-sporočilo Imetniku kartice, ki vsebuje zahtevane podatke, ali pa pošljete fizično potrdilo po pošti ali oboje. Če želite zmanjšati zahteve Imetnikov kartice, vam priporočamo, da pošljete spletno potrdilo o Spletni transakciji. Ko pošljete to spletno potrdilo, vanj vključite izjavo, ki Imetniku kartice svetuje, naj ta dokument natisne ali shrani za svojo evidenco.

Vsebina spletnega mesta

Spodaj so podrobnosti, ki jih je treba vključiti v vsebino vašega Spletnega mesta.

Spodnje podrobnosti ne predstavljajo celovitega seznama informacij, ki jih boste morda morali navesti na svojem spletnem mestu v skladu z veljavnimi zakonskimi zahtevami in jih ne bi smeli obravnavati kot obliko pravnih nasvetov. Za vsebino in dejavnosti, ki se izvajajo na vašem Spletnem mestu, morate sami pridobiti pravni nasvet.

Zagotoviti morate, da so vaše Spletno mesto, njegova vsebina in vse dejavnosti, povezane z njim, na primer trženje, v skladu z vsemi lokalnimi zakonskimi zahtevami in predpisi.

Prav tako morate izpolnjevati vse zahteve zakonodaje o varstvu podatkov in pri obravnavi osebnih podatkov na svojem Spletnem mestu morate vključiti Pravilnik o varstvu osebnih podatkov, s katerim se morajo strinjati Imetniki kartic, preden posredujejo kakršne koli osebne podatke na vašem Spletnem mestu.

Podatki trgovca

Vsi podatki o vašem podjetju morajo biti na voljo na vašem spletnem mestu, kar vključuje:

- ❖ Ime in naslov registriranega podjetja ali trgovsko ime, matična številka in DDV številka (če je na voljo). Če niste podjetje, morate navesti, da ste samostojni podjetnik ali partnerstvo in naslov, kjer se podjetje nahaja;
- ❖ Podatke o katerem koli poslovnem registru ali podobnem javnem registru, ki je na voljo javnosti, v katerem ste registrirani in podrobnosti o vseh poklicnih telesih, v okviru katerih ste registrirani, skupaj s sklicevanjem na strokovne predpise in načine dostopa do njih. Prepričajte se o tem, katere podatke je treba navesti v skladu z ustreznimi predpisi;
- ❖ Naslov in e-poštni naslov ter kontaktni podatki Podpore za kupce, to je telefonska številka in številka faksa;
- ❖ Fizična lokacija vašega podjetja (vključno z državo sedeža);
- ❖ Izjava, v kateri je podrobno določeno, pod katero pravno pristojnostjo deluje vaše podjetje.

Izdelki in cene

- ❖ Vsi izdelki ali storitve, ki so v ponudbi, morajo biti jasno opisani/ponazorjeni, tako da ima Imetnik kartice dobro predstavlo, kaj je v ponudbi;
- ❖ Vse omejitve glede razpoložljivosti izdelka morajo biti jasno navedene. Sem spadajo vsi stroški, kot so davki, vključno z uvoznimi dajatvami, stroški pakiranja in stroški dostave;
- ❖ Če je primerno in, ko je to mogoče, morate Imetniku kartice zagotoviti podrobnosti o naročilu in skupne stroške nakupa, vključno z vsemi dodatnimi stroški, kot je navedeno zgoraj. Imetnika kartice je treba obvestiti tudi o obdobju, za katero ponudba ostane veljavna.

Oddajo naročila

Če Imetnik kartice naročilo oddaja preko vaše Spletne strani morate (razen, če je prejemnik pravna oseba in se oba

strinjata s temi Zahtevami):

- ❖ Navedite podrobnosti o različnih tehničnih korakih za sklenitev pogodbe in o tem, ali boste pogodbo hranili vi in Imetnik kartice;
- ❖ Po elektronski poti brez nepotrebnega odlašanja potrdite prejem naročila Imetniku kartice;
- ❖ Imetniku kartice omogočite ustrezna, učinkovita in dostopna tehnična sredstva, s katerimi lahko prepozna in odpravi napake pred oddajo naročila;
- ❖ Navedite informacije o vseh ustreznih kodeksih ravnanja, ki jih upoštevate in povezave do njih;
- ❖ Imetniku kartice omogočiti dostop do vseh veljavnih splošnih pogojev na način, ki mu omogoča, da jih shrani in razmnoži.

Plačila in povračila

- ❖ Imetniku kartice je treba zagotoviti jasne informacije o vseh možnostih plačila in jasna navodila za plačilo;
- ❖ Imetnika kartice je treba obvestiti o njegovih pravicah do preklica naročila in njegovih pravicah do povračila in/ali nadomestila ob nakupu/in pogojih za uveljavljanje pravic do odpovedi.;
- ❖ Stran z informacijami o vračilu mora biti opremljena tudi z jasnimi kontaktnimi podatki;
- ❖ Potrdilo mora biti dostavljeno skupaj z blagom;
- ❖ Imetniku kartice je treba zagotoviti podatke o tem, na kakšen način in komu lahko vloži pritožbo, vključno z naslovom.

Ponavljajoča se plačila

Spletni trgovci lahko sprejmejo elektronski zapis (na primer e-pošto) od Imetnika kartice s priloženim dovoljenjem, da trgovec lahko občasno zaračuna Imetniku kartice za Ponavljajoče se transakcije. Ta zapis je treba hraniti za čas trajanja storitev. A Kopija zapisa mora biti na njihovo zahtevo posredovana Izdajatelju kartice/Ponudniku plačilnih storitev. Potrdilo, poslano Imetniku kartice, mora vsebovati Stavek "Ponavljajoča se transakcija", s pogostostjo bremenitev v obdobju, za katero so bremenitve dogovorjene.

Če nameravate ponuditi spletno prijavo za Ponavljajoče se transakcije, morate na Imetniku kartice zagotoviti preprost spletni preklic. Taki postopki morajo preprosti in dostopni kot postopki v prvotnem postopku prijave. Ponavljajoče se transakcije za Kartice Maestro niso mogoče.

Podrobne informacije so opisane v Poglavlju 3.2

Dostava in garancije

- ❖ Datumi/časi dostave morajo biti jasno navedeni in dogovorjeni z Imetnikom kartice. Če dobave ni mogoče opraviti v dogovorjenem datumu/času, je treba urediti drugo dostavo. Če to ni mogoče, se Imetniku kartice ponudi povračilo;
- ❖ Pridobiti bi morali tako podatke naslova za obračun, kot tudi podatke o naslovu za dostavo, če se ta razlikujeta;
- ❖ V primeru nedostave je Trgovec odgovoren za dokazovanje prejema blaga s strani Imetnika kartice;
- ❖ Garancijske pogoje in podrobnosti je treba jasno navesti. Imetnik kartice se mora zavedati, da to nikakor ne bo vplivalo na njihove zakonske pravice. Navesti je treba ime in naslov zavarovatelja, ki podpira garancijo.

Razen depozitov, celotnega plačila blaga in storitev, računa Imetnika kartice ne smete bremeniti, dokler blago ni odposlano ali opravljena storitev. Če želite sprejemati depozite za blago in storitve, se morate s SIA Central Europe dogovoriti o tem, preden začnete sprejemati depozite.

3.4 Postopek vračila

1. Če želite opraviti vračilo, morate Transakcijo s kartico za vračilo opraviti z isto kartico, ki je bila uporabljena za prvotno prodajo.
2. Nikoli ne smete opraviti Vračila na Kartico, kjer je bila prvotna prodaja opravljena z gotovino ali čekom.
3. Nikoli ne smete opraviti Vračila na Kartico, če prodajne transakcije ni bilo.
4. Neupoštevanje postopkov v tem oddelku lahko pripelje do zadrževanja sredstev do nadaljnje preiskave.
5. Kartico morate vstaviti v Čitalec čipa, vnesti PIN ali pa kartico prevleči. Če vaš terminal ne more prebrati kartice, morate ročno vnesti Številko kartice.
6. Če je bila prvotna transakcija preverjena s PIN-om, boste morda morali od Imetnika kartice zahtevati, da vnese svojo PIN kodo za obdelavo vračila. To bo odvisno od vrste terminala, ki ga uporabljate; prosimo, pogledajte Navodila za uporabo Terminala, v nasprotnem primeru morate podpisati Potrdilo o prejemu in zabeležiti menjavo in/ali vrnitev blaga.

POGLAVJE 3: Sprejemanje Kartic

7. Če je bila avtorizacija za prvotno transakcijo s kartico potrebna ali vaš terminal zahteva, da je potrebna ročna avtorizacija, morate poklicati klicni center SIA Central Europe.
8. Kartice Maestro bodo opravile samodejni klic za avtorizacijo vračila na podlagi istih parametrov, ki so bili uporabljeni za prodajo, zato osebni klic ni potreben.

4. Splošni Postopki in Bančno poslovanje

4.1 Vsakodnevni Postopki

Postopki bančnega poslovanja

Upoštevajte postopke bančnega poslovanja, ki so podrobno opisani v vaših Navodilih za uporabo terminala, da bi zagotovili plačilo za vse transakcije.

Processing Povračila

- ❖ Če imetnik kartice vrne blago in ga zamenja za blago po isti ceni, ni treba ukrepati
- ❖ Če želite zagotoviti Vračilo, morate Transakcijo Vračila opraviti z isto Kartico, kot je bila uporabljena za izvirno Transakcijo s kartico
- ❖ Stranki, ki je prvotno plačala s svojo Kartico, nikoli ne vračajte gotovine
- ❖ Nikoli ne opravite Vračila z uporabo Kartice, pri kateri je bila prvotna Transakcija s Kartico izvedena z drugim načinom plačila, na primer z gotovino ali čekom
- ❖ Če se bo Transakcija s kartico vrnjena v celoti, morate za ta znesek pripraviti Dobropis ali Potrdilo o vračilu.
- ❖ Nikoli ne sprejemajte denarja od stranke v povezavi z obdelavo Vračila na račun Imetnika kartice.

4.2 Izredni Postopki

Ali lahko prenesem stroške na Kupca?

Na Slovaškem, Češkem, v Sloveniji in na Madžarskem, če sprejemate kartice, morda ne boste mogli naložiti doplačila za Transakcije s kreditno kartico.

Če Imetniku kartice navedete ceno, ki za Kupca ni končna cena, potem morate pred sprejetjem Transakcije s kartico kupcu prikazati končno ceno.

Minimalna bremenitev

Za Transakcije s Kreditnimi in Debetnimi Karticami ne smete določiti minimalnega omejitve transakcij, če ima stranka veljavno in pravilno predstavljeno Kartico.

Razdelitev Prodaje in Transakcij

Včasih se zgodi, da Imetnik kartice zahteva, da plačila razdeli med več Kartic ali med kartico in gotovino ali čekom.

Pomembno je razumeti, kdaj lahko in kdaj morete razdeliti transakcije.

1. Če želi več Imetnikov kartic znesek transakcije razdeliti na manjše zneske, da bi plačali del računa, je to dovoljeno; na primer, v restavraciji, ko posamezniki plačajo svoj račun ali delež celotnega računa. Dovoljeno vam je, da skupni račun lahko delite na vsakega Imetnika kartice. Da bi preprečili prihodnje spore, morate zagotoviti, da se vsak Imetnik kartice strinja z zneskom, ki ga bo plačal, in da ločeno izvedete transakcije za vsako Kartico. Vsaka transakcija mora potrjena s PIN-om ali podpisom Imetnika kartice, kot to zahteva terminal. Vsakemu Imetniku kartice posredujte kopijo potrdila o transakciji, ki velja za dogovorjeni znesek (ki lahko vključuje, ali ne vključuje napitnine) s strani Imetnika kartice.
2. Če en imetnik kartice zahteva, da znesek transakcije razdelite na več Kartic (verjetno izdanih s strani različnih Izdajateljev kartic), lahko nadaljujete na naslednji način:

- Transakcijo izvedete samo, če ne sumite v transakcijo ali osebo, ki je predložila Kartico
- Zagotovite, da so vse predložene Kartice izdane z istim imenom Imetnika kartice
- Sledite rednim postopkom sprejemanja Kartic, podrobno opisanim v Poglavju 3.

Ta vrsta zahteve se lahko pojavi pri sprejemanju transakcije velike vrednosti, če imetnik kartice morda nima dovolj sredstev na eni kartici. SIA Central Europe priporoča, da transakcijo razdelite na več kot eno kartico, če:

- gre za Transakcijo, kjer je kartica prisotna
- zagotovite, da je vsako predloženo kartico izdala, bodisi različna banka ali pa gre za drugačno vrsto Kartice iste banke.
Ni verjetno, da bi Imetnik kartice imel več istih vrst kartic iste banke
- vsako transakcijo obdelujete s čipom ali magnetnim trakom (kot zahteva Terminal)
- vsako transakcijo potrdite s čipom in PIN-om ali podpisom (kot zahteva Terminal)
- je vsaka transakcija avtorizirana
- se Imetnik kartice strinja z zneskom, ki se zaračuna vsaki Kartici in za vsako transakcijo prejme potrdilo, ki prikazuje znesek, ki se zaračuna vsaki Kartici.

3. Zneskov transakcij za istega Imetnika kartice ne smete razdeliti na manjše zneske. Na primer, če je zavrnjena Avtorizacija transakcije, je ne smete razdeliti na manjše zneske v poskusu pridobitve Avtorizacije. Če poskusite razdeliti podajo, lahko za vsako transakcijo pride do Vračila plačila. SIA Central Europe vas ne bo mogla odbrani od Vračila plačila.

Sprememba Zneskov

- ❖ Zneska transakcije ne smete spreminjati brez privolitve Imetnika kartice.
- ❖ Če imate na svojem terminalu funkcijo »Napitnina«, morate zagotoviti, da se Imetnik kartice strinja, da mu se napitnina doda računu.

5. Vračilo plačila in Zahteve za iskanje

Zakaj se pojavijo Vračila plačila

Vračilo plačila je neplačana Transakcija s Kartico, ki nam jo je vrnil Izdajatelj kartice. V naslednjem poglavju so opisani postopki, ki jih morate upoštevati skupaj s predlogi, ki vam bodo pomagali zmanjšati tveganje Vračila plačila Računa trgovca. Ne pozabite, da boste v nekaterih okoliščinah morda odgovorni za Vračilo plačila, tudi če ste pridobili Avtorizacijo za Transakcijo s Kartico.

Imetnik kartice ali izdajatelj kartice ima pravico podvomit v/izpodbijati Transakcijo s Kartico. Takšne zahteve je mogoče prejeti do 180 dni po tem, ko je Transakcija s Kartico bremenila Račun Imetnika kartice, v določenih okoliščinah pa tudi po več kot 180 dneh.

Eden glavnih razlogov, da Imetnik kartice izpodbija transakcijo, je zato, ker ne prepozna opisa transakcije na Bančnem izpisku Imetnika kartice, saj se morda ne ujema z imenom vašega podjetja.

Opis, ki je prikazan na Bančnih izpiskih Imetnika kartice, lahko spremenite tako, da se obrnete na naš klicni center SIA Central Europe na številko +386 59 706 130.

Postopek razveljavitve Vračila plačila

Ko od Izdajatelja kartice prejmemo Vračilo plačila, najprej seveda zadolžimo vaš Račun Trgovca in hkrati navedemo, katere podrobnosti/dokumentacijo o Transakciji s Kartico zahtevamo od vas. Navedli bomo tudi datum, do katerega morate predložiti zahtevane podatke/dokumentacijo. Če so posredovane informacije:

- zadostne za razveljavitev Vračila plačila; in
- v veljavnem časovnem okviru;

bomo, če je mogoče, odbrinili (razveljavili) Vračilo plačila, toda razveljavitev je pogojena s tem, da jo Izdajatelj kartice sprejme v skladu s smernicami Visa/MasterCard. Razveljavitev ni jamstvo, da bo Vračilo plačila rešeno v vašo korist. Če je Vračilo plačila razveljavljeno ima Izdajatelj kartice pravico, da vaš Račun trgovca ponovno bremeni s Vračilom plačila, če niste v celoti upoštevali Splošnih pogojev poslovanja ter tega Navodila za uporabo.

Vendar pa zaradi kratkih časovnih okvirov in spremne dokumentacije, potrebne za uspešno (in trajno) razveljavitev Vračila plačila v vašo korist, priporočamo naslednje:

- ❖ Poskrbite, da bodo Transakcije s karticami izvedene v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja in s temi Navodila za uporabo
- ❖ Če prejmete Vračilo plačila, preučite in pošljite ustrezno dokumentacijo v zahtevanem roku
- ❖ Kadar koli je to mogoče, se obrnite na Imetnika kartice, da rešite poizvedbo/spor, če pa to zadeve ne reši v celoti, izpolnite zahtevo za informacijami .

Pogosti Vzroki za Vračilo plačila

Najbolj Pogosti Vzroki za Vračilo plačila so:

- ❖ Če blago ali storitve ne ustrezajo opisu, so okvarjene ali niso bile prejete
- ❖ Na zahtevo za kopijo transakcije (zahtevke za iskanje) niste pravočasno odgovorili
- ❖ Kartica v času transakcije ni bila veljavna (to je lahko pred datumom veljavnosti ali po datumu izteka veljavnosti kartice)
- ❖ Znesek prodaje je presegel vašo Spodnjo omejitev in avtorizacija iz kakršnega koli razloga ni bila zahtevana
- ❖ Podpis na potrdilu o transakciji se ne ujema s tistim na Kartici
- ❖ Transakcija je bila izvedena s Kartico, ki se sme uporabljati samo na Bankomatu
- ❖ Če sta bili za eno prodajo izvedeni dve ali več Transakcij s Kartico, večjih od Mejnega Zneska (deljena prodaja) in ni bila pridobljena avtorizacija

- ❖ Transakcija je bila izvedena v imenu tretje osebe, ki transakcije ni mogla sama opraviti. To predstavlja pranje denarja in kršenje vaše *Pogodbe*.

Zahteve za iskanje

V mnogih primerih pred začetkom postopka Vračila plačila Izdajatelj kartice zahteva kopijo Potrdilo o prodaji v 'zahtevi za iskanje'. Ko od Izdajatelja kartice prejmemo zahtevo za iskanje, nanjo odgovorimo s pošiljanjem kopije Transakcije s Kartico, če je na voljo.

Če posedujete Elektronska potrdila o prodaji ali Potrdila o prodaji terminala za elektronsko izvedene Transakcije s kartico, ste dolžni na vse zahteve za iskanje, ki jih prejmete od SIA Central Europe, odgovoriti v roku 14 koledarskih dni od naše prvotne zahteve. Odgovorni ste za hrambo in posredovanje kopij Potrdil o prodaji in vseh Potrdil o vračilu najmanj 24 mesecev od datuma Transakcije s kartico.

Če SIA Central Europe v 14 koledarskih dneh po prvotni zahtevi ne prejme jasne čitljive kopije Potrdila o prodaju, boste morda predmet Vračila plačila. Če artikel ni dostavljen pravočasno in vi ste preprosto odgovorni za Vračilo plačila zaradi neupoštevanja časovnega okvira plačilne sheme. Vračila plačila za „ne-prejem zahtevanega izdelka“ ni mogoče razveljaviti, če zahtevana dokumentacija ni predložena v 14 koledarskih dneh od prvotne zahteve.

Zmanjšanje tveganja Vračila plačila

- ❖ Da bi zaščitili svoje poslovanje pred goljufijami, vam SIA Central Europe priporoča, da uporabljate terminal, ki podpira Čip tehnologijo in vnos PIN-a. Terminali, ki podpirajo Čip tehnologijo in vnos PIN-a pomagajo ugotoviti, da je Kartica pristna in, da je oseba, ki jo uporablja, tudi lastnik Kartice. Čip goljufu otežuje ponarejanje in kopiranje Kartice, medtem, ko PIN otežuje kaznivo uporabo izgubljene ali ukradene Kartice. Ker Imetnik kartice transakcijo avtorizira tako, da vnese štirimestno kodo PIN, ki jo pozna samo on, se tveganje zlorabe močno zmanjša.
- ❖ Poskrbite, da bodo vse Transakcije s kartico izvedene pravilno glede na vrsto Kartice.
- ❖ Sprejmite le Kartice, za katere imate pogodbo o sprejemu.
- ❖ Hranite kopije vseh zapisov o transakcijah. Za rešitev spora boste morda morali predložiti dokaze o transakciji. Če tega ne storite, lahko pride do Vračila plačila. Vsa potrdila morate hraniti najmanj 24 mesecev.
- ❖ Da bi se izognili sporom, ki bi lahko privedli do Vračila plačila, na potrdilih in prodajnih mestih prikažite omejeno Politiko vračanja.
- ❖ Ne pozabite slediti svojim instinktom. Če se kaj o kartici, kupcu ali sami transakciji ne zdi pristno, pokličite naš SIA Central Europe Klicni center z navedbo »To je Koda 10 Avtorizacija«. Ne pozabite, da je avtorizacija preverjanje, ki ga opravi Izdajatelj kartice, da bi potrdil, ali bo odobril transakcijo. Avtorizacija Izdajatelja kartice ni garancija za plačilo.

Razen, če se za dolg šteje, da ni izterljiv, na primer, če gre za zbiranje terjatev ali poskus, da se povrnejo sredstva za nepošten ček, lahko sprejmete kartico za zbiranje ali refinanciranje obstoječega dolga.

6. Storitve Rezervacije za Izposojno Vozil

Če ste Podjetje za najem vozil ali Ponudnik rezervacij tretjih oseb, ki sprejema kartice za zagotavljanje rezervacij za najem, je SIA Central Europe razvila najboljši Praktični vodnik, v katerem so podrobno opisani pravilni postopki za reševanje stroškov Vračila plačila.

Avtorizacija je preverjanje, ki ga opravi Izdajatelj kartice, da bi potrdil, ali bo odobril transakcijo. Avtorizacija Izdajatelja kartice ni garancija za plačilo.

Rezervacije brez prisotnosti kartice

Za rezervacije, ki so bile opravljene kot Transakcije, kjer kartica ni prisotna morate pridobiti čim več podrobnosti, da bi preverili pristnost Imetnika kartice, na primer:

- ❖ Ime klicatelja
- ❖ Njegovo telefonsko številko (NE mobilno številko)
- ❖ Ime osebe (oseb), ki zahteva vozilo
- ❖ Pričakovani datum in čas prevzema
- ❖ Pričakovano trajanje najema vozila
- ❖ Številko Kartice, ki bo uporabljena
- ❖ Datum veljavnosti Kartice
- ❖ Ime Imetnika kartice
- ❖ Naslov za izstavitve računa Imetnika kartice
- ❖ Varnostna koda kartice (zadnje tri številke na podpisnem traku na hrbtni strani kartice ali zadnje 3 številke v polju zraven podpisnega traku).

S sogovornikom se morate dogovoriti in se strinjati z najemno ceno in pridobiti njegovo soglasje k politiki odpovedi. To mora biti kupcu jasno razloženo. Ko je naročilo potrjeno, Imetniku kartice v pisni obliki pošljite naslednje:

- ❖ Vaše splošne pogoje poslovanja in politiko odpovedi
- ❖ Zajemčeno ceno najema vozila
- ❖ Valuto transakcije
- ❖ Naziv in naslov lokacije, na kateri bo prevzel vozilo
- ❖ Potrditev rezervacije se Imetniku kartice lahko pošlje po pošti, faksu ali e-pošti
- ❖ Imetnika kartice morate tudi obvestiti, da bo Imetniku kartice zaračunana Transakcija zaradi neprihoda do vrednosti cene enodnevnega najema vozila, če Imetnik kartice ne:
- ❖ Prevzame vozila v 24 urah od določene ure prevzema, ali
- ❖ Pravilno prekliče rezervacijo v skladu s predstavljeno politiko odpovedi.

Če želite zaračunati Transakcijo zaradi neprihoda, morate v okviru potrditve rezervacije pisno potrditi valuto in znesek provizije, ki bo zaračunana na Imetniku kartice.

Rezervacije po faksu in pošti

Rezervacije po faksu in pošti morajo vsebovati iste podatke, kot se zahtevajo za rezervacije brez prisotnosti Kartice, toda brez Varnostne kode kartice. Pri rezervaciji mora Imetnik kartice prav tako potrditi, da sprejema vaše splošne pogoje poslovanja.

Imetnika kartice morate poklicati, da potrditi rezervacijo in mu pisano posredovati kopijo vaših splošnih pogojev poslovanja in politiko odpovedi.

Rezervacija v okviru Spletne/E-Trgovine

Pri rezervacijah na Spletu svetujemo, da uporabljate iste postopke in previdnostne ukrepe, kot so zgoraj opisani v tem poglavju. To vključuje tudi, da Imetnik kartice potrdi, da sprejema vaše splošne pogoje poslovanja; to je mogoče preko potrditvenega polja.

SIA Central Europe zahteva, da vaše spletno mesto uporablja 3D Secure. Za dodatne podrobnosti glejte 3. poglavje.

Potrditev rezervacije

Ko kupec uporablja vašo storitev rezervacije najema vozila, morate Imetniku kartice posredovati potrditveno kodo in mu svetovati, naj jo obdrži v primeru spora. Posredovati mu morate tudi pisno potrditev, ki vsebuje naslednje podatke:

- ❖ Ime Imetnika kartice,
- ❖ Številko kartice (okrnjeno, tako da so prikazane samo štiri številke)
- ❖ Datum veljavnosti kartice
- ❖ Potrditveno kodo
- ❖ Naslov, kjer se prevzema vozilo
- ❖ Uro prevzema in vračila
- ❖ Odpovedno politiko in postopke.

Ob rezervaciji morate Imetnika kartice obvestiti, da je ob vrnitvi najetega vozila na voljo potrdilo o prejemu. To potrdilo o prejemu potrjuje obojestransko dogovorjeno stanje najetega vozila po vrnitvi.

Vaša Odpovedna Politika

Upoštevajte, da čeprav imate v svojih Splošnih pogojih (ki jih morate jasno sporočiti stranki) politiko odpovedi, ne smete zaračunati nobene provizije za preklic Transakcije s kartico, ki se uporablja za rezervacijo vozila. V tem primeru vas SIA Central Europe ne bo uspela braniti pred morebitnimi Povratnimi bremenitvami.

V odpovednem roku ne smete zahtevati obvestila o odpovedi več kot 72 ur do predvidenega časa prevzema na datum rezervacije brez kazni. Če Imetnik kartice rezervira v 72 urah po predvidenem datumu prevzema, mora odpovedni rok teči najpozneje do 18:00 do datuma predvidenega prevzema.

Če je bila rezervacija pravilno preklicana v skladu s predstavljeno politiko odpovedi, morate imetniku kartice predložiti kodo za preklic in mu svetovati, da jo shrani za svojo evidenco. Nato morate v 5 delovnih dneh Imetniku kartice poslati pisno potrdilo o preklicu.

Neizkoriščena Rezervacija

Če se Imetnik kartice ne pojavi, in ne prekliče svojega najema vozila, lahko Splošni pogoji poslovanja določijo, da kupca bremenite. Kljub temu pa ne smete zaračunati nobene provizije za preklic Transakcije s kartico, ki je bila uporabljena za rezervacijo vozila. V tem primeru vas SIA Central Europe ne bo uspela braniti od nobenega naslednjega Vračila plačila.

Prevzem Vozila

Ko vaš kupec pride, da prevzame svoje najeto vozilo, od njega zahtevajte, da vidite njegovo Kartico in, da prebere vaše Splošne pogoje poslovanja in podpiše pogodbo o najemu vozila. Opravite vizualni pregled, da se prepričate, da je Kartica pristna (za dodatne podrobnosti glejte 2. poglavje).

V primeru kakršnih koli dodatnih ali kasnejših stroškov od Imetnika kartice ne smete zahtevati podpisa Potrdila o transakciji. Imetnik kartice se mora strinjati s tem, da mu bodo zaračunani dodatni ali kasnejši stroški, če se pojavijo.

Če je mogoče, plačilo izvedite s Transakcijo, kjer je kartica prisotna (glej 3. poglavje, Sprejem Transakcij s Kartico). Če je plačilo že bilo izvedeno, zagotovite, da je na pogodbi o najemu vozila odtisnjena kartica kot dokaz, da je Imetnik kartice privolil v plačilo s kartico.

Začetna Avtorizacija

Začetna Avtorizacija vam omogoča, da ocenite končno transakcijsko vrednost, pridobite avtorizacijo in plačilo rezerve, ko je vozilo najeto. Ocena mora temeljiti na:

- ❖ Predvidenemu obdobju najema Imetnika kartice
- ❖ Vrednosti najema in veljavnem davku
- ❖ Stopnjah kilometrine.

Začetna avtorizacija ne more vključevati morebitne škode na vozilu.

Začetna avtorizacija ni dovoljena za Kartice Maestro.

Ker Začetna avtorizacija velja le obdobje najema vozila, za vsa podaljšana obdobja najema priporočamo, da po 14 dneh račun kupca zaključite in ga bremenite za obdobje dveh tednov.

Če je račun enak ali manjši od začetnega zneska avtorizacije, lahko po koncu pogodbe o najemu vozila uporabite kodo. Kljub temu boste morali pridobiti končno Avtorizacijsko kodo, če:

- ❖ Končni znesek transakcije je nad vašim spodnjo omejitvijo in niste pridobili predhodne Avtorizacije.
- ❖ Razlika med končnim računom in zneskom Pred-avtorizacije je večja od Začetne avtorizacije.
- ❖ Imetnik kartice plača s Kartico Visa Electron, končni račun pa je večji kot vsota vseh Začetnih avtorizacij, ki ste jih predhodno pridobili v obdobju najema vozila.

Predavtorizacija

Predavtorizacije so tiste Transakcije s kartico, za katere lahko za avtorizacijo zaprosite pred bremenitvijo Računa Imetnika kartice. Omogoča vam oceno končnega zneska transakcije, pridobitev Avtorizacije in rezerviranje sredstev pred vrnitvijo najetega vozila. Toda tega ne podpirajo kartice Maestro Kartice. Pri Karticah Maestro priporočamo celotno plačilo za pričakovano vrednost ob prevzetju vozila. Če se Imetnik kartice odloči zmanjšati dolžino najema, lahko opravite Vračilo.

Avtorizacija bo veljavna za čas trajanja najema. Če se Imetnik kartice odloči podaljšati najemno obdobje, SIA Central Europe priporoča, da svojim kupcem ne dovolite najetja vozila, daljšega od 2 tednov, ne da poravnajo svoj račun. Od Kupcev, ki želijo podaljšati najem za več kot dva tedna, zahtevajte plačilo trenutno zapadlega zneska, po možnosti osebno od Imetnika kartice in ga bremenite vsaka 2 tedna.

Če je končni račun višji od zneska predavtorizacije, morate po koncu pogodbe o najemu pridobiti dodatno kodo predavtorizacije za preostalo obdobje najema.

Odložena plačila

Za obdelavo odloženih plačil, na primer škodo na vozilu, gorivo, zavarovalnino, parkirne vozovnice, prekomerno prevoženo kilometrino itd. mora Imetnik kartice dati svoje soglasje s podpisom najemne pogodbe in soglasje k splošnim pogojem poslovanja. Vsa odložena plačila je treba obdelati v 90 dneh od prvotnega datuma transakcije in zato morate pridobiti dodatno Avtorizacijo. Ta plačila je treba predložiti kot ločeno transakcijo z jasno vidnim „Podpisom iz datoteke“. Imetnik kartice mora biti pisno obveščen o kakršnih koli odloženih plačilih.

Za podporo odloženih plačil morate kupcu predložiti dodatno dokumentacijo. Na primer, za kršitve v prometu:

- ❖ Kopijo pogodbe o najemu
- ❖ Dokumente o kršitvi
- ❖ Številko prometnega dovoljenja najetega vozila
- ❖ Prekršeni zakon in če je to potrebno tudi kopijo poročila o nesreči
- ❖ Obvestilo o zaračunanem znesku.

Po vrnitvi vozila morate Imetniku kartice predložiti pisno potrdilo:

- ❖ O vidnem stanju poškodb najetega vozila po vrnitvi. Če ni vidnih poškodb, to mora biti jasno zapisano v pisnem potrdilu in kasneje ne smete obdelovati odloženih ali spremenjenih transakcij za morebitne vidne poškodbe najetega vozila.
- ❖ O stanju goriva najetega vozila po vrnitvi. Če ni dodatnih stroškov za gorivo, to mora biti jasno zapisano v pisnem potrdilu in kasneje ne smete obdelovati odloženih ali spremenjenih transakcij za morebitno dodatno gorivo.
- ❖ Datum in ura vračila. Če ni dodatnih stroškov najema, kot rezultat podaljšanega časa, to mora biti jasno zapisano v pisnem potrdilu in kasneje ne smete obdelovati odloženih ali spremenjenih transakcij za morebitno za dodatne dneve najema.

Nesreča ali trčenje

V primeru nesreče ali trčenja lahko Imetnikom kartice Visa zaračunate škodo na vozilu. Predložiti morate pisno potrdilo, ki vsebuje podatke o škodi, stroške škode in valuto, v kateri bodo stroški škode Imetnika kartice bremenili v roku 10 Delovnih dni od datuma vračila najetega vozila.

Za odložena in spremenjena plačila v zvezi z odškodnino, ki ste jih zaračunali Imetniku kartice, Imetnik kartice brez stroškov za Podjetje za najem avtomobilov, predloži pisno potrdilo alternativne ocene stroškov škode. To mora biti v roku 10 Delovnih dni od prejema prvotnega pisnega potrdila, v katerem so podrobno navedeni stroški škode, ki ste jo povzročili.

Vi in Imetnik kartice se lahko pred obdelavo transakcije dogovorite o stroških škode. Če med vami in Imetnikom kartice ni dosežen dogovor o stroških škode in so obdelana odložena plačila, imetnik kartice ohranja pravico do izpodbijanja transakcije. Če želite sprejeti odloženo plačilo za kartico MasterCard, morate pridobiti posebno potrdilo, podpisano s strani Imetnika kartice, za obdelavo Transakcije s prisotnostjo kartice. Če se bremenitev naknadno izpodbija, bo to potrebno kot dokaz, da je Imetnik kartice odobril odloženo plačilo.

Sprejem Deljenih Plačil

Obstajajo primeri, ko stranka zahteva, da se plačilo razdeli med kartice, gotovino ali čeke, da se delijo stroški. Čeprav je to sprejemljivo, kot rezultat le-tega prihaja do velikega števila Povratnih bremenitev. Vedno morate pridobiti Avtorizacijo in vedno morate na začetku klica obvestiti operaterja, da je transakcija del deljenega plačila. Na Kartico morate obdelati samo eno transakcijo.

Prosimo, upoštevajte, da Avtorizacija Izdajatelja kartice ni garancija za plačilo.

Politika Vračil

Če uporabljate Politiki Vračil, morate s tem seznaniti Imetnika kartice, ko se dogovarjate o rezervaciji.

Če se strinjate z vračilom, morate znesek nakazati na isto kartico, ki je bila uporabljena pri rezervaciji. Če se na Kartici zaračuna napačen znesek, je bremenitev kartice treba razveljaviti v 30 koledarskih dneh. Ne vračajte z gotovino ali drugimi plačilnimi sredstvi, ker bi to lahko povzročilo Vračilo plačila.

Podaljšan Najem

SIA Central Europe priporoča, da svojim kupcem ne dovolite, da vozilo najamejo več kot 2 tedna, ne da bi poravnali svoj račun. Kupci, ki želijo podaljšati najem na več kot dva tedna, bi morali plačati trenutni dospel znesek zapadlosti, po možnosti osebno od Imetnika kartice.

Če je končni račun višji od zneska predavtorizacije, morate po koncu pogodbe o najemu pridobiti dodatno kodo predavtorizacije za preostalo obdobje najema.

Sporne Transakcije

Če je Transakcija pozneje sporna, je ključno pokazati, da je bila Kartica prisotna in avtorizirana. Med pogoste razloge za sporno transakcijo spadajo:

- ❖ Rezervacije vozila, opravljene s Kartico, ki jo je pridobil goljuf, ki ni nikoli prevzel vozila. V tem primeru je verjetno, da prevarant z vašim rezervacijskim sistemom samo preverja, ali je Kartica, ki jo uporablja veljavna in ima razpoložljiva sredstva. Zato je verjetno, da bo Imetnik kartice to spoznal šele, ko bo prejel svoj Izpisek računa z vključenim stroškom "Neizkoriščena Rezervacija".
- ❖ Neodzivanja na zahteve Izdajatelja kartice za informacijami. Izdajatelj kartice ima v skladu s pravili Kartične sheme pravico zahtevati podrobnosti o vsaki Transakciji. To lahko vključuje kopije končne transakcije, iz katerih je razvidno, da je Kartica bila prisotna in avtorizirana s strani Imetnika kartice. Prosimo Vas, da na zahteve Izdajatelja kartice odgovorite v 14 dneh. V nasprotnem primeru lahko pride do Vračila plačila.

7. Hoteli, Prenočišča in Nastanitve

SIA Central Europe je razvila najboljši Praktični vodnik s katerim je podrobno določila pravilne postopke, ki jih je treba upoštevati pri sprejemanju kartic v hotelski industriji. Neupoštevanje tega priročnika lahko povzroči nepotrebne poizvedbe in pritožbe Imetnikov kartice in morebitne Vračila plačila.

Avtorizacija je preverjanje, ki ga opravi Izdajatelj kartice, da potrdi, ali bo odobril transakcijo. Avtorizacije Izdajatelja kartice ni garancija za plačilo.

Vnaprejšnje Rezervacije

Od osebe, ki ji je potrebna nastanitev ali prenočišče, kadar koli je to mogoče, zahtevajte, da rezervacijo opravi osebno. Iz praktičnih razlogov pa boste morda morali sprejeti rezervacije s strani tretjih oseb, na primer tajnice, ki delujejo v imenu svojih šefov.

Telefonske Rezervacije

Ker telefonske rezervacije sodijo med Transakcije, kjer kartica ni prisotna, morate pridobiti čim več podatkov, da bi preverili pristnost Imetnika kartice, na primer:

- ❖ Ime klicatelja
- ❖ Njegovo neposredno telefonsko številko
- ❖ Ime osebe (oseb), ki zahteva nastanitev/prenočišče (če ne klicatelj)
- ❖ Pričakovani datum in ura prihoda
- ❖ Število pričakovanih nočitev
- ❖ Številko kartice, ki se uporablja za plačilo
- ❖ Datum veljavnosti Kartice
- ❖ Ime Imetnika kartice
- ❖ Naslov Imetnika kartice za izstavitve računa
- ❖ Varnostna koda kartice (zadnje tri številke na podpisnem traku na zadnji strani Kartice ali 3 številke v polju poleg podpisnega traku).

Če je rezervacija za korporativne namene, morate pridobiti tudi naslednje podatke:

- ❖ Ime klicatelja in položaj v podjetju/organizaciji
- ❖ Ime podjetja/organizacije
- ❖ Telefonska številka centrale podjetja/organizacije.
- ❖ Klicatelj mora biti seznanjen s ceno sobe in vašo politiko odpovedi. To mora biti kupcu jasno razloženo. Ko je rezervacija potrjena, morate Imetniku kartice zagotoviti naslednje informacije:
- ❖ Cena sobe (vključno z davkom)
- ❖ Naslov hotela
- ❖ Ime Imetnika kartice, kot je prikazano na Kartici
- ❖ Potrditvena koda za zagotovitev rezervacije (svetujte jim, naj to hranijo v prihodnje).

Rezervacije po Pošti ali Telefaksu

Rezervacije po pošti in telefaksu morajo vsebovati iste podatke, ki se zahtevajo za telefonske rezervacije, seveda brez Varnostne kode kartice. Z rezervacijo mora Imetnik kartice potrditi tudi politiko poznavanja strank.

Imetnika kartice morate poklicati, da potrditi rezervacijo in mu pisno posredovati kopijo vaših splošnih pogojev poslovanja in politiko odpovedi.

Spletne Rezervacije

Pri rezervacijah na Spletu svetujemo, da uporabljate iste postopke in previdnostne ukrepe, kot so zgoraj opisani v tem poglavju. To vključuje tudi, da Imetnik kartice potrdi, da sprejema vaše splošne pogoje poslovanja; to je mogoče preko potrditvenega polja.

FirstData zahteva, da vaše spletno mesto uporablja 3D Secure. Za dodatne podrobnosti glejte 3. poglavje.

Predplačila

Če sprejemate predplačila za rezervacijo sobe v skladu s pravili Visa in MasterCard, je to edini znesek, ki ga lahko bremenite kupcu. Prav tako izgubite pravico, da za eno noč zaračunate plačilo zaradi neprihoda.

Če vodite politiko "Brez vračila", morate ob rezervaciji to jasno poudariti Imetniku kartice. Povračilo je treba opraviti s kartico, ki je bila uporabljena za prvotno rezervacijo. Ne smete vrniti gotovine, čekov ali drugih sredstev.

Ko se z Imetnikom kartice dogovorite o nakazilu, Imetnika kartice obvestite o naslednjem:

- ❖ Cena sobe (vključno z davkom)
- ❖ Znesek predplačila, ki bo zaračunan na Kartici (ki ne sme presegati stroškov nastanitve za 14 nočitev)
- ❖ Pojasnite, da bo predplačilo odšteto od končnega računa
- ❖ Pojasnite, da bo nastanitev potekala v obdobju, ki ga zajema predplačilo
- ❖ Navedite svoj naslov in telefonsko številko
- ❖ Potrditvena koda rezervacije (svetujte Imetniku kartice, da jo hranijo v prihodnje)

Maestro kartice lahko sprejemate le, če je Imetnik kartice prisoten. Vsa predplačila z Maestro kartice je treba obdelati v elektronski obliki z uporabo magnetne steze ali vgrajenega čipa.

Politika Odpovedi

Upoštevajte dejstvo, da čeprav imate v svojih splošnih pogojih določbo o politiki odpovedi, morate zagotoviti, da je Imetnik kartice to jasno razumel, ko je opravil rezervacijo sobe. Vprašati morate, ali sprejema politiko in to potrditi. Vsi odpovedni roki ne smejo biti prej kot 72 ur pred pričakovanim prihodom gosta.

Če Imetnik kartice odpove v skladu z vašo politiko odpovedi, morate:

- ❖ Imetniku kartice posredovati kodo za preklic in mu svetovati, da jo shrani za nadaljnjo uporabo
- ❖ Na obrazec za rezervacijo napisati "Neizkoriščena Rezervacija" in zapisati kodo za preklic
- ❖ Navedi pisno obvestilo o odpovedi, vključno z naslednjimi informacijami:
 - Številka kartice (okrnjeno, tako da so prikazane samo štiri številke)
 - Datum veljavnosti Kartice
 - Ime Imetnika kartice, kot je prikazano na kartici
 - Koda za preklic.

Prihodi Gostov/Prijava

Ko pridejo vaši gostje, zahtevajte predložitev Kartice, s katero je bila opravljena rezervacija, in jih prosite, naj izpolnijo obrazec za registracijo. Če želite skupaj s sobo gostom zaračunati dodatne storitve/zadeve, kot so časopisi in bar, mora to biti na obrazcu za registracijo.

Neizkoriščena Rezervacija

Če Imetnik kartice ne odpove rezervacije svoje sobe v skladu z vašo politiko odpovedi, mu lahko zaračunate nočitev za eno noč in veljavni davek. Za to lahko uporabite Kartico, dano ob rezervaciji.

Ko obdelate transakcijo, Imetniku kartice na njegov naslov za izstavitve računa pošljite kopijo potrdila z napisom »Neizkoriščena Rezervacija«, napisanim na podpisni trak, skupaj z Vašimi splošnimi pogoji poslovanja.

Če Imetnik kartice pozneje trdi, da ni rezerviral sobe, potem še vedno lahko pride do Vračila plačila.

Prosimo upoštevajte, da Kupcu lahko ponudite namestitev s kartico Maestro, vendar bodite pozorni na to, da Kartice ne morete bremeniti za bivanje za eno noč, če se kupec ne pojavi.

Predavtorizacija

Predavtorizacija vam omogoča, da ocenite končni račun in rezervirate sredstva na Kartici za ta znesek, medtem ko vaš gost biva pri vas. Toda tega ne podpirajo kartice Maestro Kartice. Priporočamo, da ob prijavi prejmete celotno plačilo za pričakovano število nočitev. Če se Imetnik kartice odloči predčasno odjaviti, lahko opravite vračilo.

Postopek za pridobitev Avtorizacije za ocene vam omogoča, da ocenite končni znesek transakcije in prejmete zaščito avtorizacije, preden se gost odjav.

Skupne stroške Imetnika kartice lahko ocenite na podlagi:

- ❖ Pričakovane dolžina bivanja
- ❖ Cene sobe (z vključenim davkom)
- ❖ Ocenjenih različnih stroškov.

V trenutku Predavtorizacije mora Imetnik vnesti svojo PIN številko, s čimer potrjuje, da je resnični Imetnik kartice. Prosimo, obvestite Imetnika kartice o znesku Predavtorizacije, ker to zmanjšuje količino razpoložljivih sredstev na njegovem računu. Imetnika kartice morate seznaniti s tem, da se PIN uporablja samo za preverjanje, ali je dejanski imetnik kartice prisoten in, da se njegova Kartica trenutno ne bremeni.

Avtorizacija vas varuje pred goljufivo uporabo Kartice in potrjuje, da je račun Imetnika kartice veljaven in da ima dovolj razpoložljivih sredstev. Avtorizacija je preverjanje, ki ga posreduje Izdajatelj kartice in potrjuje, ali bo odobril transakcijo. Avtorizacija Izdajatelja kartice ni garancija za plačilo.

Odhod/Odjava

Ko se Imetnik kartice želi odjaviti, izračunajte končni znesek računa in ga primerjajte z rezerviranim zneskom.

Če je končni račun enak ali manjši od zneska Predavtorizacije, nadaljnja avtorizacija ni potrebna, transakcijo lahko obdelate s kodo, ki je bila podana ob Predavtorizaciji.

Če pa je končni račun višji od zneska Predavtorizacije, morate za razliko pridobiti še eno Kodo Avtorizacije.

Prednostna Odjava

Če se odločite, da boste svojemu gostu ponudili storitev prednostne odjave (Kartica ni več fizično prisotna), bodite pozorni na dejstvo, da vas morda ne bomo mogli braniti pred Vračilom plačila, če imetnik kartice pozneje zavrne kakršno koli Transakcijo.

Če imetnik kartice zahteva prednostno odjavo, morate ob prijavi:

- ❖ Na osnutek prodajne pogodbe zapisati Številko Kartice, Datum veljavnosti in Ime Imetnika kartice
- ❖ Imetnika kartice seznaniti s svojo politiki glede morebitnih stroškov, ki se pojavijo po odjavi
- ❖ Imetniku kartice dati, da izpolni Pogodbo o prednostni odjavi. Ko Imetnik kartice vrne pogodbo, se prepričajte, da:
 - Je podpisana
 - Da vključuje poštni naslov
 - Se Številka kartice v pogodbi o odjavi ujema s Številko kartice pri odobritvi Avtorizacije.

Po odjavi morate dokončati osnutek prodajne pogodbe tako, da vnesete skupne stroške, ki so nastali med bivanjem Imetnika kartice, vključno s stroški restavracije, telefona in drugimi stroški. Primerjajte končni znesek računa s skupnim zneskom odobrene Avtorizacije.

Če je končni račun enak ali manjši od zneska Predavtorizacije, nadaljnja avtorizacija ni potrebna, transakcijo lahko obdelate s kodo, ki je bila podana ob Predavtorizaciji.

Če pa je končni račun višji od zneska Predavtorizacije, morate za razliko pridobiti še eno Kodo Avtorizacije.

Podaljšana Bivanja

SIA Central Europe strogo priporoča, da ne dovolite bivanja, daljšega od dveh tednov, ne da bi od gostov zahtevali, da poravnajo svoj račun.

Od kupcev, ki želijo daljše bivanje, je treba zahtevati plačilo dospelih obveznosti. Lahko zahtevate Kartico ali pa uporabite Podatke o kartici, ki so bili navedeni pri prijavi. Vendar ne pozabite, da obstaja tveganje, da se ta znesek lahko pozneje izpodbija, če ni podpisan ali potrjen s PIN številko.

Če je končni račun višji od zneska Predavtorizacije, morate za razliko pridobiti še eno Kodo Avtorizacije.

Ne pozabite, da Kartice Maestro ne podpirajo Predavtorizacije. Priporočamo, da zahtevate polno plačilo za pričakovano število nočitev. Če se Imetnik kartice odloči za predčasno odjavo, preprosto izvedite vračilo.

Sporne Transakcije

Če je Transakcija pozneje sporna, je ključno pokazati, da je bila Kartica prisotna in avtorizirana (kjer je to potrebno).

Med pogoste razloge za sporno transakcijo spadajo:

1. Rezervacije, opravljene s Kartico, ki jo je pridobil goljuf, ki nikoli ni prišel v hotel.

V tem primeru je verjetno, da prevarant z vašim rezervacijskim sistemom samo preverja, ali je Kartica, ki jo uporablja veljavna in ima razpoložljiva sredstva. Zato je verjetno, da bo Imetnik kartice to spoznal šele, ko bo prejel svoj Izpisek računa z vključenim stroškom "Neizkoriščena Rezervacija".

2. Neodzivanja na zahteve Izdajatelja kartice za informacijami.

Neodzivanja na zahteve Izdajatelja kartice za informacijami. Izdajatelj kartice ima v skladu s pravili Kartične sheme pravico zahtevati podrobnosti o vsaki Transakciji. To lahko vključuje kopije končne transakcije, iz katerih je razvidno, da je Kartica bila prisotna in avtorizirana s strani Imetnika kartice. Prosimo Vas, da na zahteve Izdajatelja kartice odgovorite v 14 dneh. V nasprotnem primeru lahko pride do Vračila plačila.

Prošnje za Informacije in Obvestilo o Vračilu plačila

Če Vas SIA Central Europe obvesti, da Imetnik kartice izpodbija bremenitev, nam morate posredovati točne podatke, ki nam bodo olajšali reševanje spora.

Če spor poteka zaradi prednostne odjave, ki ni podpisana, nam pošljite:

- ❖ Kopijo potrdila o transakciji pri prijavi, ki dokazuje, da je bila Kartica prisotna in, da je bila opravljena Predavtorizacija
- ❖ Kopijo vaše registracije, ki prikazuje podpis Imetnika kartice in sprejem pristojbine za dogovorjeno trajanje bivanja itd.

Če je spor zaradi zaračunanih stroškov po odhodu Imetnika kartice, na primer stroškov za mini bar ali zajtrk na zadnji dan, pošljite kopijo potrdila o transakciji s podpisom »Podpis iz datoteke«, zapisan v podpisnem traku Imetnika kartice. Pošljite nam tudi kopijo vaše registracije, na kateri je razviden podpis Imetnika kartice in privolitev v dodatne stroškov, ki lahko bremenijo njegov račun.

8. Zagotavljanje Varnega Delovanja Terminala na Prodajnem Mestu

Uvedba čipa in PIN-a je bistveno zmanjšala goljufije; toda, Terminali na prodajnem mestu (POS) bodo še naprej tarče kriminalcev, ki želijo storiti goljufijo. Paziti morate, da nihče, razen pooblaščenega inženirja, ne bo mogel posegati v vašo POS napravo.

- ❖ Kriminalci uporabljajo podatke ukradene kartice in PIN za izdelavo ponarejenih kartic z magnetno stezo za uporabo v tujini, kjer se čip in PIN ne uporabljata ali pa se ne uporabljata v bankomatih
- ❖ Kriminallec se lahko predstavi kot inženir, da bi lahko posegel v vašo POS napravo in poskusil zamenjati določene dele z lažnimi, ki vsebujejo lažne naprave za zajem podatkov ali za fotografiranje podrobnosti o kartici in PIN-u. Morda bodo celo poskusili celotno napravo zamenjati s tisto, ki je že opremljena z opremo za zajem podatkov.

Upoštevajte, da pooblaščen inženir nikoli ne bo obiskal vaših prostorov, ne da bi se prej najavil. To je lahko le preko prodajalca Terminalov ali zaposlenega iz podjetja First Data. Nikoli ne razkrivajte svoje številke trgovca ali podatkov o Terminalu nikomur drugemu.

- ❖ Ne dovolite, da vam kdor koli razen pooblaščenega inženirja ali neposrednega uslužbenca družbe SIA Central Europe odnese vaš terminal iz vaših prostorov.
- ❖ Kriminallec lahko poskuša prisiliti ali podkupiti uslužbenca, da mu omogoči dostop do POS naprave, da bi namestil napravo za zajem podatkov.

Osebe je treba redno usposablјati o varnosti POS naprav. Osebe mora prijaviti vsak incident, za katerega meni, da predstavlja grožnji napravi.

Vsak dan morate opraviti nekaj preprostih pregledov, da zagotovite, da vaša POS naprava ni bila prirejena:

- ❖ Ali obstaja fizično poškodovanje vaše POS naprave?
- ❖ Ali so na napravi nalepke, ki ob namestitvi niso bile nalepljene?
- ❖ Ali je videti, da je vaša POS naprava spremenjena; ali obstajajo dodatne komponente, ki jih prej ni bilo?

Če odkrijete kaj sumljivega v zvezi s svojo POS napravo, je ne uporabljajte in takoj obvestite naš Klicni center SIA Central Europe na številko +386 59 706 130.

Postavljanje vaše POS naprave

Pri postavljanju vaše POS naprave morate upoštevati zasebnost Imetnika kartice.

- ❖ POS mora biti postavljen v položaj, kjer Imetnika kartice ni mogoče opazovati, medtem ko vnaša svoj PIN..
- ❖ POS ne sme biti nameščen neposredno v dometu kamere CCTV.
- ❖ Če je na vašem POS-ju nameščen ščitnik PIN, ga je treba uporabiti.

9. Spremembe v Vašem Poslovanju

Ključnega pomena je, da SIA Central Europe obveščate o morebitnih pomembnih spremembah v svojem poslovanju. V primeru, da v tem poglavju zahtevamo, da nas pisno obvestite o spremembah, nam lahko pišete na SIA Central Europe Službo za kupce na naslov, ki je naveden v 12. poglavju ali pa nas obvestite na drugačen način. Še posebej pomembno je, da nas obvestite o naslednjih spremembah:

Sprememba Banke in/ali Podružnice

Če se podatki o vašem bančnem računu spremenijo, morate nemudoma stopiti v stik s SIA Central Europe Klicnim centrom na številko +386 59 706 130. Če nas o tem nemudoma ne obvestite, bo prišlo do zamude pri nakazilu sredstev na vaš račun. Spremembe podatkov o bančnem računu morajo biti pisno potrjene.

Sprememba Naslova

SIA Central Europe morate nemudoma pisno obvestiti o spremembi svojega poslovnega ali trgovskega naslova.

Ukinitiv ali Sprememba Lastništva

Vaša First Data ali SIA Central Europe storitev pod nobenim pogojem ni prenosljiva brez predhodnega pisnega soglasja SIA Central Europe. Če prodajate ali zapirate svoje podjetje ali se je narava, velikost ali obseg vašega Poslovanja bistveno spremenil, morate o tem pisno obvestiti SIA Central Europe. Če kupec vašega podjetja želi sodelovati s podjetjem First Data, bo treba odpreti nov račun, ki odraža novo lastništvo in pridržujemo si pravico do običajnih poizvedovanj pred sklepanjem pogodbe. Če nas ne obvestite, da niste več lastnik Podjetja, boste še naprej odgovorni za vse obveznosti, ki jih ustvarijo poznejši lastniki.

Prav tako nam morate takoj sporočiti:

- ❖ Vsako spremembo direktorjev, partnerjev ali drugih uslužbencev vašega Podjetja
- ❖ Vsako spremembo glasovalnih pravic vas ali vašega matičnega Podjetja
- ❖ Vsako prodajo ali drugo odstranjevanje vsega ali katerega koli materialnega dela premoženja.

Sprememba Poslovanja ali Trgovskega imena

Če spremenite poslovanje ali trgovsko ime svojega Podjetja, morate o tem pisno obvestiti družbo SIA Central Europe.

Spremembe Pravne osebe

Če spremenite pravni status svojega Podjetja, na primer, iz samostojnega podjetnika v status družbe z omejeno odgovornostjo, v vaše podjetje vstopa nov partner ali če partner izstopi, morate o tem pisno obvestiti družbo SIA Central Europe.

Sprememba Izdelkov ali Storitvev, ki jih ponujate, ali drugih podrobnosti

Ko se prijavite za storitve podpore trgovcem podjetja First Data, nam sporočite tudi različne podatke o izdelkih, ki jih prodaja vaše Podjetje, in glede na to vaš račun ustrezno razvrstimo. Ti podatki, vključno s predvideno povprečno prodajno vrednostjo, so pomembni za tekoče ocene tveganja, ki jih podjetje SIA Central Europe redno izvaja.

Zato je zelo pomembno, da nas pisno obvestite, če se narava vašega Poslovanja spremeni, na primer, prišlo je do spremembe izdelkov ali storitev ali se širite na poslovno področje, ki je drugačno od obstoječega. Prav tako nas morate pisno obvestiti (v vlogi ali kako drugače), če se spremeni katera koli od drugih podrobnosti, ki ste nam jih posredovali. Če nas ne obvestite, boste morda ugotovili, da se prihodki od prodajnih transakcij zadržijo, dokler ne opravimo preiskav in ponovne ocene tveganja.

Sprememba Vaših Trgovinskih Pogojev

Takoj morate obvestiti podjetje SIA Central Europe, če je prišlo do spremembe vaših trgovinskih pogojev, na primer do kakršne koli spremembe pravil Politike Odpovedi ali splošnih pogojev poslovanja, ki ste jih posredovali vašim kupcem ali rokov dobave, ki ste nam jih predhodno posredovali.

Ostale Spremembe, ki Vplivajo na Vaše Poslovanje

Če pride do katerega koli od naslednjih dogodkov, nas morate o tem nemudoma obvestiti:

- ❖ Vsaka insolventnost, ki vpliva na vaše Podjetje
- ❖ Sklenili ste določen dogovor z upniki
- ❖ Imate kakršne koli finančne težave
- ❖ Sprememba zakonitega zastopnika
- ❖ Sprememba upravičenega lastnika.

10. Prijava Težav

First Data je urejena in registrirana s strani BaFin. V vsakem trenutku se trudimo, da bi bili zadovoljni s storitvami, ki vam jih zagotavlja First Data. Če imate kljub temu razlog za pritožbo, se trudimo, da situacijo obravnavamo nepristransko in pošteno in sprejmemo vse potrebne ukrepe za rešitev pritožbe.

Lahko se pisno obrnete na SIA Central Europe Službo za kupce:

SIA Central Europe, a.s.

Attn: Acquiring Sales Support

Digital Park II, Einsteinova 25

851 01 Bratislava

ali

na telefonsko številko: +386 59 706 130

Elektronska pošta: SIASK_msupport@sia.eu

Vse pritožbe obravnavamo resno. Številna vprašanja je mogoče rešiti takoj, za nekatere pa je potrebno več časa za temeljito preiskavo. V tem primeru težavo posredujemo strokovnjakom iz naše Službe za kupce.

Če iz kakršnega koli razloga niste zadovoljni z rezultatom, se obrnite na nas in nam razložite, kaj mislite, da lahko izboljšamo.

11. Dodatna Informacija

First Data Zaščita Dizajna

Pri oglaševanju ne smete uporabljati logotipov MasterCard, Visa in Maestro, razen če od podjetja SIA Central Europe ne pridobite dovoljenja. Za nasvet glede postavitve reklam pokličite Klicni center SIA Central Europe na številko telefona +386 59 706 130.

12. Koristni Kontaktni Podatki

Center za Podporo Trgovcem/Podpora za Prodajo

Telefonska številka za pomoč:

Za kakršna koli vprašanja v zvezi s storitvami podjetja SIA Central Europe, lahko pokličete na telefonsko številko +386 59 706 130 ali pa nam pošljete elektronsko sporočilo na SIASK_msupport@sia.eu.

Delovni čas Klicnega centra: od 9. do 17. ure, od ponedeljka do petka.

Podjetju SIA Central Europe pa lahko pišete tudi na naslednji naslov:

SIA Central Europe, a.s.

Attn.: Acquiring Sales Support

Digital Park II, Einsteinova 25

851 01 Bratislava

zagotoviti morate, da bodo vsa vprašanja, povezana s SIA Scentral Europe, napotena v Center za podporo trgovcem.

PCI DSS Program Skladnosti

Za kakršna koli vprašanja glede vašega statusa skladnosti s PCI DSS pokličite Telefonsko službo za pomoč na +386 59 706 130. Delovni čas Klicnega centra: od 9. do 17. ure, od ponedeljka do petka.

13. Slovar

Dodatna Storitve Dodatna storitev pomeni storitev, ki jo je podjetje SIA Central Europe dogovorilo med vami in podjetjem "First Data GmbH";

Vlagatelj pomeni vlagatelja obrazca storitve za trgovce podjetja "First Data GmbH" ki posreduje ali je posredoval Obrazec podjetju "First Data GmbH";

Obrazec pomeni obrazec, ki ga je predložil Prosilec, ki je zaprosil za storitve za trgovce podjetja "First Data GmbH", ki bodo zagotovljene pod pogoji vaše Trgovske pogodbe;

Zagotovljene rezervacije pomenijo instrument, s katerim bo Trgovec, ki rezervira nastanitev za Imetnika kartice, ohranil to rezervacijo ne glede na čas prihoda stranke, za dan, za katerega je opravljena rezervacija in Imetniku kartice zaračunal za rezervacijo, če se kupec ne pojavi;

Potrditve statusa skladnosti pomeni dokazati in potrditi skladnost s PCI DSS in vsemi spremembami, do katerih lahko pride v okviru teh standardov, tako da izpolnite Samoocenitveni vprašalnik skladnosti s PCI DSS bodisi preko spleta, preko telefona ali v papirni obliki ali pa predložite poročilo o skladnosti reviziji PCI DSS;

Avtorizacija pomeni odobritev nadaljnje Transakcije s kartico. Avtorizacija samo potrjuje, da kartica ni bila registrirana kot izgubljena ali ukradena in ima v trenutku Transakcije s kartico na voljo razpoložljiva sredstva. Ne potrjuje, da je oseba, ki predloži kartico, resnični imetnik kartice, zato sama po sebi ne preprečuje, da bi prišlo do Vračila plačila povratno v skladu s Pogoji za trgovca.;

Avtorizacijski center pomeni telefonski klicni center, v katerem se obravnavajo osebne zahteve za Avtorizacije Transakcij s kartico;

Avtorizacijska Koda pomeni kodo, ki je izdana, da potrdi veljavnosti Kartice, razpoložljivost sredstev za kritje vrednosti transakcije v trenutku, ko se zahteva Avtorizacija;

Transakcije menjave pomenijo Transakcije s Kartico sprejete kod del Menjalniškega poslovanja;

Poslovanje pomeni vaše poslovanje kot Trgovec, kot je opisano v vaši *Pogodbi* ali drugem opisu, za katerega se občasno lahko odločimo;

Delovni dan pomeni kateri koli dan, ki ni sobota, nedelja ali praznik v katerem koli delu Slovaške;

Kartica pomeni vsako veljavno plačilno kartico, ki jo v skladu z vašo *Pogodbo* občasno odobri First Data;

Ponudnik plačilnih storitev pomeni vsako banko ali drug organ, ki je zakonsko pooblaščen za obdelavo Transakcij s kartico Trgovca;

Imetnik kartice pomeni podjetje, družbo, posameznika ali drug organ, za katerega je bila kadar koli izdana Kartica;

Račun Imetnika kartice pomeni račun v imenu Imetnika kartice, ki je lahko bremenjen ali kreditiran s strani Ponudnika kartičnih storitev v zvezi s Transakcijami s karticami;

Podatki o imetniku kartice pomenijo vse podatke v zvezi z Imetnikom kartice, vključno s Številko kartice in kakršnimi koli Osebnimi podatki;

Izdajatelj kartice pomeni vsako banko ali drug organ, ki ga je Kartična shema pooblastila za izdajo kartic;

Spodnja omejitev Transakcij, kjer kartica ni prisotna pomeni skupno vrednost za vsako Transakcijo, kjer kartica ni prisotna, za katero morate pridobiti avtorizacijo. To je določeno v vaši *Pogodbi*.

Transakcije, kjer kartica ni prisotna pomeni vsako vrsto Transakcije s kartico, kjer Imetnik kartice ni prisoten in/ali Kartica v trenutku transakcije ni bila fizično prisotna, vključno s Transakcijami s kartico, opravljenimi po telefonu, po pošti in/ali na spletu;

Številko kartice pomeni številko, prikazano na Kartici, ki označuje Račun Imetnika kartice;

Spodnja omejitev, kjer je kartica prisotna pomeni skupno vrednost za vsako Transakcijo, kjer je kartica prisotna, za katero morate pridobiti avtorizacijo. To je določeno v vaši *Pogodbi*.

Transakcija, kjer je kartica prisotna pomeni vsako vrsto Transakcije s kartico, kjer je Imetnik kartice fizično prisoten in je Kartica v trenutku transakcije fizično predložena;

Vračilo na Kartico pomeni vsako vračilo v zvezi s Transakcijo s Kartico na Račun Imetnika Kartice;

Podatki o Vračilu na kartico pomenijo podatke o Vračilu na kartico, obdelane preko Terminala ali Spletnega mesta, v obliki, ki jo odobrimo;

Podatki o prodaji pomenijo podatke o Transakciji s kartico, obdelane preko Terminala ali Spletnega mesta v obliki, ki jo odobrimo;

Kartična Shema pomeni Visa International, MasterCard International and vsaka drugo kartično shemo, ki jo občasno odobrimo;

Pravila Kartična Sheme pomeni pravila in navodila za uporabo, ki jih občasno izdajo določene kartice Kartične sheme;

Varnostna koda kartice (CSC) pomeni tri- ali štirimestno številko, natisnjeno na podpisnem traku neposredno poleg Številke kartice;

Transakcija s Kartico pomeni vsako plačilo, izvedeno z uporabo Kartice, Številke kartice ali s kakršnim koli načinom bremenitve Računa Imetnika kartice, odobrenim s strani Imetnika kartice;

Plačilo z vrnitvijo gotovine pomeni storitev, zagotovljeno Imetnikom kartic, pri katerem pri Transakciji nakupa z debetno kartico pride do pridobitve gotovine na prodajnem mestu; Storitve Plačila z vrnitvijo gotovine ni dovoljena.

Plačila pomenijo plačila, ki nam jih plačate vi (ki jih lahko zaračuna First Data, kot je to določeno v Pogojih za trgovca in Seznamu plačil);

Seznam plačil pomeni seznam v Vlogi, ki določa določena plačila, ki vam lahko zaračunamo. Lahko jih občasno povečamo ali zmanjšujemo s pisnim obvestilom o spremembi;

Čip in PIN Kartica pomeni kartico, ki lahko zahteva vnos PIN-a v Napravo za vnos PIN-a;

Čip Kartica pomeni plastično Kartico, ki vsebuje mikročip, ki ima zelo varne pomnilnike in zmožnosti obdelave, ki jih je mogoče prepoznati po zlati ali srebrni barvni kontaktni plošči s sprednje strani kartice, ki se lahko vstavi v čitalec čipa. Čip kartice so znane tudi kot kartice z integriranim vezjem (ICC) ali pametne kartice;

Debetna Kartica pomeni Debetno Kartico Visa, Kartico Visa Electron, Mednarodno Kartico Maestro, Kartico Maestro, Debetno kartico MasterCard in druge Kartice, o katerih vas občasno obveščamo, da so debetne kartice.

Odlog Plačila pomeni, da menimo, da obstaja tveganje izgube podjetja "First Data GmbH" skozi Povratne bremenitev, tako da lahko spremenimo način poravnave Transakcij s kartico med vami in Imetnikom kartice s tem, da takšne Transakcije s kartico poravnamo tako, da vam zadržimo plačila za vnaprej določeno število dni;

Obdobje dobave pomeni najdaljše obdobje, določeno v vaši Vlogi ali obdobje, dogovorjeno z Imetnikom kartice v času Transakcije s kartico (če je manjše), v katerem morate dobaviti blago, storitve, nastanitve ali druge izdelke od trenutka Transakcije s kartico;

Transakcije z odloženo dobavo pomeni Transakcije s karticami, pri katerih se blago, storitve, nastanitve ali druge zmogljivosti Imetniku kartice dostavijo v času, ki je poznejši od časa Transakcije s kartico;

Naprava za onemogočanje pomeni vsako programsko opremo, viruse, črve, časovne ali logične bombe, trojanske konje ali druga računalniška navodila, naprave ali tehnologije, ki so lahko zasnovane tako, da ogrozijo, okužijo ali motijo, poškodujejo, onemogočijo ali zaustavijo vse ali kateri koli del računalniškega programa, omrežja ali računalniških podatkov;

Dinamična Menjava Valute (Global Choice™) pomeni možnost, da imetnikom kartic Visa in MasterCard v tujini ponudijo možnost plačila blaga ali storitev v njihovi valuti. Dinamična Menjava Valute ni dovoljena;

E-Trgovina pomeni poslovanje v elektronski obliki. To vključuje Transakcije s karticami, izvedenimi preko spleta;

Elektronski Obračun transakcij in provizij pomeni elektronsko kopijo mesečnega Izpiska v PDF ali XMLformatu;

Elektronska Povezava pomeni kateri koli računalniški sistem, strežnike ali omrežje, ki jih uporabljate za komunikacijo s First Data in SIA Central Europe ali s Imetniki kartic;

Elektronsko Potrdilo o Vračilu pomeni elektronsko Potrdilo o Vračilu, uporabljeno za Transakcije s karticami "na daljavo", preko spletnega mesta v obliki, ki jo odobrimo;

Elektronski Blagajniški izpisek pomeni elektronski Blagajniški izpisek, uporabljen za Transakcije s karticami "na daljavo", preko spletnega mesta v obliki, ki jo odobrimo;

Oprema pomeni vso opremo, vključno s Terminali in katero koli strojno ali programsko opremo, ki smo jo mi ali naši agenti odobrili ali dobavili za uporabo v povezavi z vašo Pogodbo;

Eurocard pomeni kreditno kartico, ki jo izda MasterCard in nosi logotip MasterCard;

Prednostna Odjava pomeni instrument, ki Trgovcem, ki ponujajo nastanitve, omogoča izboljšanje učinkovitosti postopkov odjave, kar vključuje nalaganje ustreznih ravni programske opreme na njihov Terminal;

Prednostno Financiranje pomeni način financiranja, ki omogoča plačilo na podlagi Podatkov o Transakciji v določenem številu dni po dnevu obdelave transakcij;

Nadomestna transakcija pomeni transakcijo, sklenjeno z uporabo Papirnatega bona, ko elektronski terminal/Sistem prodajnega mesta ne uspe;

Nadomestna Spodnja omejitev pomeni skupno vrednost za vsako Transakcijo s kartico, pri kateri morate pridobiti Avtorizacijo, ko vaš terminal ali druga oprema ne deluje ali pa Spletno mesto ali katera koli Elektronska povezava ni na voljo ali ne deluje pravilno. Običajno je to Spodnja omejitev za Fizično prisotne kartice ali Spodnja omejitev za Transakcije, kjer kartica ni prisotna (kot velja), če vas ne obvestimo drugače;

Nadomestni Postopki pomeni postopke, ki jih morate upoštevati, kot so določeni v teh Navodilih za uporabo, ali pa vas lahko z njimi občasno seznanjamo, če vaš Terminal ali druga oprema iz tehničnih razlogov ne deluje ali pa Spletno mesto ali Elektronska povezava ni na voljo oziroma ne deluje pravilno;

Nadomestni Kuponi pomeni kupone, ki jih priskrbimo ali odobrimo, ki jih morate uporabiti za Transakcije s karticami, če vaš Terminal ali druga Oprema iz tehničnih razlogov ne deluje ali pa spletno mesto ali elektronska povezava nista na voljo ali ne delujeta pravilno. Nadomestni kuponi so lahko v isti obliki kot Prodajni kuponi;

Spodnja omejitev Spodnja omejitev za Fizično prisotne kartice ali Spodnja omejitev za Transakcije, kjer kartica ni prisotna (kot velja);

Transakcije s Karticami v Tuji Valuti pomenijo Transakcije s karticami, pri katerih mora biti plačilna valuta v valuti, ki ni Evro;

Skupina pomeni First Data GmbH, vsako holdinško družbo ali katero koli od naših hčerinskih družb ali naših holdinških družb. Za namene te opredelitve imata „hčerinska družba“ in „holdinška družba“ pomena, ki sta jima dana v 736. poglavju Zakona o gospodarskih družbah iz leta 1985, vključno z vsemi odvisnimi družbami, pridobljenimi po datumu te Pogodbe;

Insolventnost pomeni, da trgovec postane insolventen ali je prisiljen plačati svoje dospele dolge, ali postane predmet oziroma sprejme kakršne koli ukrepe za uveljavitev katerega koli zakona, postopka, predhodnega ali v zvezi s svojo insolventnostjo, prenehanjem poslovanja ali uvedbo prisilne uprave (ali podobnega postopka po kateri koli zakonodaji) ali uvedbe kazenskega postopka zoper njega ali reprogramiranja, spremembe sestave ali dogovora zvezi s katerim koli od njegovih dolgov. Ali če ste vi kot posameznik ali partnerstvo (ali kateri koli od vaših partnerjev) predmet zahteve za stečaj ali vi (ali vaši partnerji) ne morete plačati ali nimate resničnih možnosti, da bi plačali svoje dolge;

Pravice Intelktualne Lastnine pomeni vse sedanje in prihodnje pravice intelektualne lastnine, vključno s patenti, uporabnimi modeli, trgovskimi in storitvenimi znamkami, trgovskimi ali poslovnimi imeni, domenskimi imeni, pravicami oblikovanja, avtorskimi pravicami, moralnimi pravicami, pravicami do varstva topografije, pravicami izdelovalca podatkovnih zbirk, poslovnimi skrivnostmi in pravicami zaupanja, ne glede na to, ali so v kateri koli državi registrirani ali registrirani v vseh državah, pravice do uveljavljanja enakih pravic in vse pravice in oblike varstva podobne narave, ki imajo enak ali podoben učinek kot katera koli od teh kjer koli na svetu;

Interchange Plus pomeni provizije, ki jih zaračunajo Kartične sheme po določeni ceni, s katero ste seznanjeni, skupaj s Provizijo na prodajnem mestu;

Mednarodna kartica Maestro pomeni kartico Maestro, izdano zunaj Slovaške;

Spletne Transakcije pomeni Spletno transakcijo s Spletno kartico preko spleta;

Maestro pomeni kartico za uporabo s Shemo debetnih kartic, imenovano "MAESTRO", preko katere plačujejo za blago, storitve, nastanitev ali druge zmožljivosti;

MasterCard pomeni shemo, po kateri se plačila izvajajo za blago, storitve, nastanitve in druge zmožljivosti z uporabo kartice MasterCard ali kartice z logotipom Maestro;

MasterCard Varnostna koda (MasterCard SecureCode) pomeni program, zasnovan tako, da spletnim trgovcem na drobno nudi dodatno varnost, pri čemer Banke izdajateljice identificirajo svoje Imetnike kartic in svoje spletne transakcije uvrstijo v zaščito pred Vračilom plačila zaradi "imetnik kartice ni potrjen" ali "imetnik kartice ni prepoznan";

Trgovec pomeni vsakega dobavitelja blaga ali storitev, ki se s strani Ponudnika plačilnih storitev pooblaščen (v vašem primeru First Data in SIA Central Europe) za sprejem kartic;

Račun Trgovca pomeni bančni račun, ki ga določite in ki ga bomo lahko bremenili ali nanj nakazali plačila v zvezi s Kartičnimi transakcijami;

Pogodbe pomeni Vlogo, ki vključuje Seznam plačil, Splošne pogoje poslovanja in ta Navodila za uporabo. Ti dokumenti

skupaj tvorijo pogodbo med vami in podjetjem "First Data GmbH";

Splošni pogoji poslovanja pomeni pogoje, ki se lahko občasno spreminjajo;

Provizija na Prodajnem Mestu pomeni provizijo, ki jo vam zaračuna podjetje First Data za obdelavo transakcij;

Obračun transakcij in provizij pomeni mesečni obračun, ki ga izdajamo v zvezi z vsemi transakcijami s karticami, ki jih je za vas obdelalo podjetje First Data in za katerega ste dali soglasje, da ga prejimate v elektronski obliki. Za obračune v PDF ali XML obliki lahko izberete dnevno ali mesečno frekvenco;

Seznam Kuponov Trgovca pomeni dokument, ki ga podjetje First Data posreduje Trgovcu in vsebuje v katerem Trgovec navede znesek vsakega Prodajnega kupona ali Kupona za povračilo;

SIA Central Europe Klicni center pomeni telefonski klicni center, kjer se obravnavajo vse poizvedbe Trgovca;

Mesečna Provizija za vzdrževanje pomeni mesečno provizijo za opravljanje storitev, o kateri je s strani SIA Central Europe dosežen dogovor med vami in podjetjem First Data;

Nekvalificirano pomeni transakcijo, ki je bila izvedena zunaj pogojev vaše *Pogodbe* s podjetjem First Data ali, ki ni bila izvedena v skladu s pravili Kartične sheme, kot je podrobno opisano v teh Navodilih za uporabo;

Navodila za uporabo pomeni ta navodila za uporabo;

Papirni izpisek pomeni papirnat kopijo vašega dnevnega ali mesečnega Izpiska transakcij in provizij Trgovca, ki ga prejimate po pošti;

Standard varnosti podatkov kartičnega poslovanja s (PCI DSS) pomeni standarde in morebitne spremembe, ki se lahko zgodijo v skladu s temi standardi, ki jih določajo sheme kartic in jih objavi Svet za varnost podatkov v industriji plačilnih kartic ali njihovi nasledniki, da bi zmanjšal možnost, da bi bili Podatki o kartici in Imetniku kartice ogroženi in zlorabljeni;

Ponudnik plačilnih storitev (PSP) pomeni ponudnika varnega spletnega plačilnega prehoda med vašim spletnim mestom in podjetjem First Data;

PCI DSS Program Skladnosti pomeni program skladnosti Standarda varnosti podatkov kartičnega poslovanja nas ali našega zastopnika ali drugi program za ugotavljanje skladnosti, zasnovan za preverjanje skladnosti PCI DSS, o čemer vas lahko občasno obvestimo;

Osební podatki pomeni podatke, ki se nanašajo na živega posameznika, ki ga je mogoče identificirati iz takšnih podatkov in/ali iz drugih informacij, vključno z izražanjem mnenja ali kakršnimi koli navedbami o namerah, ki jih kadar koli posredujemo podjetju First Data ali jih kadar koli na kakršen koli način obdeluje podjetje First Data ali naš(i) agent(i) vključno z osebnimi ali finančnimi podatki o naročitelju ali drugi osebi, vključno s podatki o Transakcijah s karticami;

PIN pomeni osebno identifikacijsko številko, ki jo Imetniku kartice izda Izdajatelj kartice za uporabo na Napravi za vnos PIN-a;

Napravi za vnos PIN-a pomeni napravo, prisotno na Prodanem mestu, na kateri in Imetnik kartice lahko vnese svoj PIN kot del Transakcije, kjer je kartica prisotna;

Prodajno mesto (POS) pomeni fizično lokacijo, na kateri sprejemate Transakcije s karticami in v primeru, da Transakcije, kjer kartica ni prisotna preko Spletnega mesta, je POS lokacija, kjer imate sedež;

Zbiranje pomeni postopek, s katerim mi ali tretja oseba, ki jo imenujete vi (in jo odobri First Data) v elektronski obliki zbiramo Transakcije s karticami, in jih posredujemo v obdelavo;

Predavtorizirano ali Predavtorizacija pomeni tiste Transakcije s karticami, za katere je trgovec zaprosil za Avtorizacijo pred bremenitvijo Računa Imetnika kartice;

Premium Kartice kartice pomenijo plačilne kartice Visa, MasterCard World in MasterCard World Signia ter druge kartice, o katerih vas občasno seznanjamo, da so Premium kartice.

Odgovorna oseba pomeni posameznika, ki je:

- samostojni podjetnik;
- partner;
- v primeru delniške družbe zakoniti/pravni zastopnik;
- v primeru družbe z omejeno odgovornostjo zakoniti/pravni zastopnik;

ki posreduje informacije, določene v Vlogi ali kako drugače kot del Vloge za pridobitev storitev podjetja First Data ali za izvajanje *Pogodbe*, tudi med finančnimi pregledi in zaslišanji;

Politika Varstva Podatkov pomeni politiko, ki ureja, kako pošteno in zakonito obdelovati Osebne podatke na Spletnem mestu, ter pojasnjuje vaše obveznosti in pravice osebe, katere Osebne podatke obdelujete v skladu z Zakonom o varstvu podatkov iz leta 1998;

Dan obdelave pomeni dan obdelave transakcije po sprejemu Transakcije s kartico preko Naprave na prodajnem mestu;

Nakupne Kartice pomeni Kartice, ki jih Izdajatelj kartice izda poslovnim strankam za plačilo blaga, storitev, nastanitev in drugih izdelkov, kupljenih pri drugih podjetjih;

Transakcije z Nakupno Kartico pomeni Transakcije s karticami, v katerih se uporablja Nakupna kartica;

Kvalificirano pomeni transakcijo, ki je bila sprejeta v skladu s pogoji vaše *Pogodbe* s podjetjem First data in izvedena v skladu s pravili Kartične sheme, kot je podrobno opisano v teh Navodilih za uporabo;

Ponavljajoče se transakcije pomeni tiste Transakcije s karticami, za katere vam Imetnik kartice dovoljuje, da občasno bremenite njegov račun; Ponavljajoče se transakcije so dovoljene samo v okolju e-trgovine. Trgovec mora od podjetja SIA Central Europe zaprositi za pisno dovoljenje za Ponavljajoče se transakcije.

Povračila pomeni povračilo Imetniku kartice zaradi prejšnje Transakcije s kartico med istim imetnikom kartice in vami z isto kartico;

Potrdilo o Povračilu pomeni potrdilo v zvezi s Povračilom v obliki, ki jo odobrimo;

Kupon za Povračilo pomeni papirni kupon v zvezi s Povračili v obliki, ki jo odobrimo; Potrdilo o prodaji pomeni potrdilo v zvezi s Transakcijo s kartico v obliki, ki jo odobrimo; Prodajni kupon pomeni papirni prodajni v obliki, ki jo odobrimo;

Varna E- trgovina pomeni transakcijo, izvedeno prek varnega internetnega prehoda;

Ponudnik programske opreme pomeni ponudnika, ki vam dobavi programsko opremo, ki vam omogoča sprejem transakcij s kartico;

Standardno Financiranje pomeni način financiranja, ki omogoča plačilo na podlagi Podatkov o Transakciji v petih delovnih dneh po Dnevu obdelave transakcije;

Terminal pomeni strojno opremo, ki sta jo odobrila First Data in SIA Central Europe in jo uporabljate za obdelavo Kartice Transakcij v elektronski obliki;

Terminal Agreement pomeni vaš dogovor z vašo prodajno/lizinski družbo ali neposredno z proizvajalcem vašega terminala v zvezi z dobavo vašega terminala;

Potrdilo Terminala o Povračilu pomeni vrsto Potrdila o Povračilu ki ga izdelava vaš Terminal, v obliki, ki jo odobrimo;

Terminal Potrdilo o Prodaji pomeni vrsto Potrdila o Prodaji, ki ga izdelava vaš Terminal, v obliki, ki jo odobrimo;

Navodila za uporabo Terminala pomeni uporabniški priročnik, ki ga je skupaj s Terminalom dostavila vaš servisna organizacija;

Odstopnina pomeni pristojbino, ki jo plačate ob prekinitvi vaše *Pogodbe*, kot je zapisano v plačilnih tabelah;

Skupna vrednost pomeni skupno vrednost blaga, storitev, nastanitve ali drugih izdelkov, kupljenih s kartico (vključno s katerim koli delom vrednosti nakupa, plačanega z drugo kartico ali drugim načinom plačila). Na primer, Imetnik kartice lahko kupi blago za 100 €, vendar ga plača z gotovino 50 EUR in 50 EUR s svojo kreditno kartico. Skupna vrednost je v tem primeru 100 €;

Spletni varnostni mehanizem Visa (Verified by Visa) pomeni program, zasnovan tako, da spletnim trgovcem na drobno nudi dodatno varnost, pri čemer Banke izdajateljice identificirajo svoje Imetnike kartic in svoje spletne transakcije uvrstijo v zaščito pred Vračilom plačila zaradi "imetnik kartice ni potrjen" ali "imetnik kartice ni prepoznan".

Visa pomeni shemo, prek katere se plačuje blago, storitve, nastanitev ali drugi izdelki, kupljeni s Kartico z logotipom Visa;

Visa Debetna Kartica pomeni kartico za uporabo s sistemom elektronskih debetnih kartic, imenovanim "VISA DEBIT", s katerim se plačuje blago, storitve, nastanitev ali druge zmožljivosti;

Visa Electron Kartica pomeni kartico za uporabo s sistemom elektronskih debetnih kartic, imenovanim "VISA ELECTRON" s katerim se plačuje blago, storitve, nastanitev ali druge zmožljivosti;

Vouchers pomeni Prodajne kupone, Kupone za Vračilo in Nadomestne Kupone;

Spletno mesto pomeni katero koli spletno mesto, ki je v vaši v lasti ali upravljate vi ali vaši agenti ali ga vi ali vaši agenti drugače uporabljate za obdelavo Transakcij s kartic.