

# KOMERČNÍ BANKA, a.s.

## POKYNY PRO PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ PLATEBNÍMI KARTAMI (dále jen „Pokyny“)

Tyto Pokyny jsou určeny pro subjekty, které uzavřely s Bankou smlouvu o přijímání platebních karet (dále jen „**Smlouva**“). Tyto Pokyny jsou nedílnou součástí Smlouvy a jsou Oznámením ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek Banky.

Platí od 1. 3. 2013

Loga MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, VISA, VISA Electron, VPay, JCB, Diners Club a Discover doplnit logo pro contactless.

### OBSAH:

#### Definice pojmů

#### Část I. - Obecné podmínky pro provádění transakcí platebními kartami

1. Placení platebními kartami
  - 1.1. Kontrola předložené platební karty
  - 1.2. Stoplist a zadržení platební karty
2. Mechanické transakce (tj. prostřednictvím imprinteru)
  - 2.1. Vyplnění účtenky
  - 2.2. Autorizace transakce
  - 2.3. Vyplnění sumáře a jeho předání bance
  - 2.4. Reklamace zboží a služeb - vrácení částky transakce (tzv. transakce „CREDIT“)
3. Elektronické transakce (tj. prostřednictvím platebního terminálu)
  - 3.1. Postup při provádění elektronických transakcí
  - 3.2. Reklamace zboží a služeb - vrácení částky transakce
4. Zúčtování transakcí platebními kartami a výpisy
5. Reklamace
6. Zabezpečení informací o držitelích karet
  - 6.1. Vybrané požadavky mezinárodních karetních společností na zabezpečení informací
7. Porušení pokynů a jeho důsledky
8. Ostatní povinnosti obchodníka
9. Společná ustanovení

## Část II. - Zvláštní podmínky pro některé typy transakcí platebními kartami

1. Pokyny pro provádění speciálních transakcí platebními kartami v ubytovacích zařízeních a půjčovnách vozidel
  - 1.1 Předautorizace transakce
  - 1.2 Transakce „Late Charge“
  - 1.3 Transakce „Signature on file“
  - 1.4. Rezervace platební kartou (Guaranteed Reservation Program)
  - 1.5. Transakce „No Show“
2. Transakce platebními kartami na základě poštovní objednávky (tzv. transakce „Mail Order“)
3. Zvláštní pravidla pro provádění transakcí platebními kartami v půjčovnách vozidel
4. Transakce platebními kartami k úhradě zboží zasílaného poštou
5. Transakce platebními kartami prostřednictvím sítě Internet

### Přílohy:

Náležitosti a ochranné prvky platebních karet MasterCard  
Náležitosti a ochranné prvky platebních karet VISA  
Náležitosti a ochranné prvky platebních karet JCB  
Náležitosti a ochranné prvky platebních karet Maestro  
Náležitosti a ochranné prvky platebních karet VISA Electron  
Náležitosti a ochranné prvky platebních karet VPay  
Náležitosti a ochranné prvky platebních karet MasterCard Electronic  
Náležitosti a ochranné prvky platebních karet Diners Club  
Náležitosti a ochranné prvky platebních karet Discover  
Vzor vyplněné účtenky, sumáře a účtenky Credit pro mechanické transakce  
Adresy a telefonická spojení s útvarem Podpora platebních karet banky  
Telefonické a faxové spojení na autorizační středisko banky  
Vzor Prohlášení o zadržení/nálezu platební karty  
Vzor Zrušení předautorizace  
Zásady bezpečného provádění transakcí platebními kartami

### Definice pojmů:

Pojmy s velkým počátečním písmenem mají v těchto Pokynech následující význam:

**„Autorizace“** je proces, během kterého je ověřována platnost Platební karty, skutečnost zda není Platební karta blokována nebo stoplistována, zda je Platební karta určena k provádění dané transakce a zda je na účtu, ke kterému byla Platební karta vydána, dostatek volných prostředků k úhradě platby. Autorizace neověřuje Držitele karty.

**„Autorizační kód“** je numerický, alfabetycký nebo alfanumerický kód, který je Obchodnímu místu sdělen při Autorizaci jako označení souhlasu s provedením platební transakce (telefonicky, dálnopisem nebo zobrazením a tiskem u Platebního terminálu).

**„Autorizační limit“** je limit, který stanoví maximální výši transakce v daném Obchodním místě, kterou je Obchodník oprávněn provést bez Autorizace. Autorizační limit je důvěrný. S tímto limitem mohou být seznámeny pouze osoby pracující v Obchodním místě, jež mají na starosti provádění Autorizace transakcí Platebními kartami. Autorizační limit nesmí být v žádném případě sdělen třetí osobě.

- „**Autorizační středisko**“ zajišťuje ověřování Mechanických transakcí prováděných Platebními kartami v Obchodních místech, kterých se týká Smlouva uzavřená s Bankou. Autorizační středisko je napojeno na autorizační systém obchodní společnosti Global Payments Europe s.r.o., která pro Banku zajišťuje Autorizaci transakcí u Mezinárodních karetních společností, jejichž Platební karty Banka zúčtovává. Autorizační středisko Banky pracuje nepřetržitě. Pro transakce na Platebních terminálech je Autorizačním střediskem obchodní společnost Global Payments Europe s.r.o.
- „**Banka**“ je Komerční banka, a.s., se sídlem Praha 1, Na Příkopě 33 čp. 969, PSČ 114 07, IČO: 45317054, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1360.
- „**Dotazník**“ je formulář Banky, jehož prostřednictvím žádá Obchodník Banku o uzavření Smlouvy nebo o zařazení další provozovny na seznam provozoven, které mohou přijímat Platební karty.
- „**Držitel karty**“ je osoba, která je oprávněna použít Platební kartu. Její jméno a příjmení je uvedeno na přední straně Platební karty a vzorový podpis na podpisovém proužku.
- „**Elektronické transakce**“ jsou transakce Platební kartou provedené prostřednictvím Platebního terminálu.
- „**Imprinter**“ neboli mechanický snímač je mechanické zařízení sloužící k provedení otisku údajů vyražených reliéfním písmem na přední straně Platební karty a k otisku údajů z identifikačního štítku Obchodního místa, který je na Imprinteru pevně umístěn.
- „**Mechanické transakce**“ jsou transakce Platební kartou provedené prostřednictvím Imprinteru.
- „**Mezinárodní karetní společnosti**“ jsou MasterCard International, VISA Int., Diners Club Int. nebo, JCB poskytující bankám oprávnění pro zúčtování transakcí platebními kartami vydávanými podle pravidel těchto jednotlivých karetních společností.
- „**Měna transakce**“ je měna ve které je Obchodník oprávněn provádět transakce. Základní měnou pro všechny transakce je CZK. Dalšími měnami jsou EUR, USD, GBP nebo RUB, pokud to má Obchodník v rámci Smlouvy sjednáno (Multicurrency). V těchto měnách pak Obchodník vystavuje Účtenky.
- „**Obchodní den**“ je den, na který nepřipadá sobota, neděle, státní svátek ani ostatní svátky ve smyslu příslušných právních předpisů a ve který je Banka otevřena pro poskytování Bankovních služeb, a zároveň jsou jiné instituce, které se účastní poskytnutí Bankovní služby nebo na kterých je poskytnutí Bankovní služby závislé, otevřeny pro poskytování příslušných služeb.
- „**Obchodní místo**“ je jednotlivá provozovna Obchodníka vybavená zařízením pro provádění transakcí Platebními kartami, které se týká Smlouva.
- „**Obchodník**“ je fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba, která uzavřela s Bankou Smlouvu.
- „**Odeslání dávky**“ je způsob odeslání dat z Platebního terminálu, který umožňuje zúčtování transakcí Platební kartou s použitím čipu na Platební kartě.
- „**Oznámení**“ jsou sdělení, ve kterých jsou v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami Banky stanoveny další podmínky a technické aspekty poskytování bankovních služeb Bankou.

- „PIN (Personal Identification Number)“** je osobní identifikační číslo sloužící k identifikaci Držitele karty a k prokázání jeho oprávnění nakládat s kartou při provádění elektronických transakcí.
- „Platební karta“** je platební prostředek, jehož prostřednictvím se provádějí bezhotovostní transakce. Platební karty se dělí na hmotné (plastikové) a nehmotné (např. v podobě kombinace platební aplikace a SIM karty mobilního telefonu). Na každé plastikové Platební kartě je magnetický proužek a v současné době je ve většině Platebních karet umístěn čip. Na některých druzích Platebních karet může být umístěn i bezkontaktní čip (bezkontaktní Platební karta). Plastikové platební karty jsou embosované (číslo Platební karty je vytlačeno reliéfním písmem) nebo indentované (číslo Platební karty je natištěno na Platební kartě).
- „Platební terminál“** je elektronické zařízení (zvané také EFTPOS terminál - Electronic Funds Transfer at Point-Of-Sale) sloužící k elektronické realizaci plateb provedených Platebními kartami.
- „Předautorizace“** je proces, při kterém se ověřuje, zda je předložená Platební karta platná a zda je finančně kryta předpokládaná částka útraty Držitele karty.
- „Reklamacie Držitele karty“** je požadavek, který vznikne z podnětu Držitele karty v souladu s reklamačními pravidly Mezinárodních karetních společností, kdy Držitel karty rozporuje uskutečněnou a zaúčtovanou transakci/transakce.
- „Ruční vstup“** je transakce, která je provedena ručním zadáním údajů o čísle a platnosti Platební karty do Platebního terminálu.
- „Sumář“** (Summary Slip) je souhrnný doklad o transakcích provedených Platebními kartami, který je předáván Bance k zúčtování transakcí.
- „Stoplist“** je seznam Platebních karet, jejichž platnost byla vydavatelem Platební karty ukončena. S Platebními kartami uvedenými v tomto seznamu nesmí být prováděny transakce, ale musí být zadrženy a odeslány Bance (viz dále). Stoplist je důvěrný. Stoplist je Bankou zasílán Obchodníkovi pravidelně nebo příležitostně ve formě tištěné sestavy nebo na disketě.
- „Storno transakce“** je zrušení původně zaúčtované transakce Platební kartou (opačná účetní operace). Banka odečte z běžného účtu Obchodníka peněžní prostředky, které původně Obchodníkovi za provedenou transakci vyplatila, a to formou započtení pohledávky Banky vůči Obchodníkovi z titulu porušení Smlouvy nebo těchto Pokynů rovnající se částce transakce, kterou již Banka připsala na účet Obchodníka, ve výši částky předmětné transakce.
- „Účet“** je běžný účet Obchodníka, na který Banka zúčtovává transakce provedené Platebními kartami v provozovně nebo v provozovnách Obchodníka. Jedná se o kterýkoliv z běžných účtů Obchodníka uvedených za tímto účelem ve Smlouvě nebo v příloze Smlouvy nebo běžný účet, který Obchodník Bance v souladu se Smlouvou za tímto účelem písemně oznámí.
- „Účtenka“** (Sales Slip) je doklad o provedení transakce Platební kartou. Účtenka obsahuje číslo Platební karty a dobu platnosti Platební karty. U transakcí prováděných pomocí Imprinteru obsahuje Účtenka navíc otisk jména Držitele karty a identifikačního štítku Obchodního místa.

# ČÁST I. – Obecné podmínky pro provádění transakcí platebními kartami

Uplatnění jednotlivých kapitol části I. pokynů:

Kapitoly 1., 4., 5., 6., 7., 8. a 9 se vztahují na všechny transakce Platebními kartami, kapitola 2. se vztahuje pouze na Mechanické transakce a kapitola 3. se vztahuje pouze na Elektronické transakce, pokud není v těchto Pokynech uvedeno jinak.

## 1. Placení platebními kartami

### 1.1. Kontrola předložené platební karty

Při převzetí Platební karty od Držitele karty zkontrolujte, zda:

- je Platební karta opatřena příslušným logem (viz vzory Platebních karet v příloze Pokynů);
- je Platební karta opatřena příslušným hologramem na přední/zadní straně Platební karty (viz vzory Platebních karet v příloze Pokynů);
- Platební karta obsahuje první čtyřčíslí opakovaně vytištěno vlevo nad/pod číslem Platební karty (platí pro MasterCard, VISA, JCB);
- Platební karta je určena pro Imprinter (reliéfní písmo) či pro Platební terminál;
- Platební karta je podepsaná; bez podpisu je Platební karta neplatná (pokud se nejedná pouze o čipovou Platební kartu); V případě, že předložená Platební karta neobsahuje na zadní straně podpis Držitele karty, vyžádejte si doklad totožnosti a umožněte Držiteli kartu podepsat;
- Platební karta musí obsahovat jméno a příjmení Držitele karty;
- Platební karta není viditelně znehodnocena děrováním, není přestřížena nebo jinak změněna (například nápisy VZOR, SAMPLE, SPECIMEN, VOID).
- znaky (číslíce a písmena) reliéfně zaznamenané na přední straně Platební karty jsou stejné velikosti a typu a jsou rovnoměrně seřazeny v řádce;
- původně reliéfně zaznamenané znaky na Platební kartě nejsou přeraženy jinými (toto je možné zjistit pohledem na zadní stranu Platební karty);
- číslo Platební karty není uvedeno na Stoplistu (je-li Vám Bankou zasílán);
- jméno uvedené na Platební kartě odpovídá Držiteli karty (národnost, pohlaví). U ubytovacích zařízení, půjčovnách vozidel a při prodeji letenek je třeba ověřit totožnost Držitele karty podle průkazu totožnosti;
- Platební karta je předkládána v době její platnosti, která je uvedena na Platební kartě (platnost Platební karty označena způsobem měsíc/rok; například 01/05-01/08, znamená, že Platební karta smí být použita nejdříve 1.1.2005 a nejpozději 31.1.2008; nebo je uveden jen konec platnosti např. 08/08 – Platební karta platí do 31.8.2008);
- použití Platební karty není omezeno jen na území cizího státu (toto omezení se vyskytuje výjimečně); tato informace je uvedena nahoře na přední straně Platební karty (např. Valid only in Slovak Republic, Valid only in Hungary);
- na zadní straně Platební karty je umístěn magnetický proužek;
- je embosovaná Platební karta (pokud se nejedná pouze o čipovou Platební kartu) na zadní straně opatřena podpisovým proužkem se vzorovým podpisem Držitele karty a tento proužek nejví známky gumování, přelepování nebo jiných dodatečných změn; podpisový proužek je proti paděláním chráněn mnohobarevným tiskem; podpis na podpisovém proužku musí být proveden kuličkovým perem, nesmí být škrtnán, přepisován, mazán nebo jinak upravován; podpisový proužek je zhotoven z takového materiálu, který reaguje na pokus vygumovat z něj již napsaný podpis a pokud k takovému pokusu dojde, mělo by se pod podpisovým proužkem stát viditelným slovo "VOID" (neplatný); proužek nesmí být nikdy u embosovaných Platebních karet čistě bílý!

**Všechny Platební karty jsou nepřenositelné a mohou být používány pouze oprávněnými Držiteli karty.**

**V případě pochybností volejte Autorizační středisko Banky a Platební kartu ověřte.**

**Pokud Platební karta, která Vám byla předložena k provedení transakce nespĺňuje výše uvedené náležitosti nebo náležitosti a ochranné prvky jednotlivých druhů Platebních karet uvedené v příloze Pokynů, nesmíte ji přijmout k placení! Platební kartu, která nespĺňuje veškeré výše uvedené náležitosti, ověřte v Autorizačním středisku Banky, přičemž sdělte heslo „Kód 10“. Bez tohoto ověření Platební kartu nevracejte zpět Držiteli karty.**

Jakmile pojmete jakékoliv podezření o legálnosti probíhající transakce, vyžádejte si osobní doklady Držitele karty a zkontrolujte je. Dále zavolejte na Autorizační středisko Banky, kde ohlaste „Kód 10“. Telefonní operátor Vás bude nadále instruovat, jak v daném případě postupovat. Před dokončením této procedury nikdy nevracejte Platební kartu jejímu předkladateli.

V případě, že Držitel Platební karty MasterCard a/nebo MasterCard Electronic a/nebo Maestro a/nebo VISA a/nebo VISA Electron a/nebo VPay a/nebo JCB a/nebo Diners Club a/nebo Discover Vám oznámí její ztrátu, poradte mu, aby neprodleně kontaktoval svou vydavatelskou banku, kde může ztrátu nebo krádež Platební karty nahlásit.

## **1.2. Stoplist a zadržení platební karty**

**Zkontrolujte, zda číslo Platební karty není uvedeno na Stoplistu (je-li Vám Bankou zasílán). Pokud je číslo Platební karty na Stoplistu uvedeno, nesmíte transakci provést. Platební kartu klidným a rozumným způsobem zadržte a dále pak postupujte podle bodu 2.2.3. níže "Zadržení a znehodnocení Platební karty".**

**V případě, že Vám předkladatel Platební karty bude hrozit bezprostředním násilím, kterému nebudete moci zabránit, Platební kartu předkladateli Platební karty vraťte a informujte o tom Autorizační středisko Banky.**

## **2. Mechanické transakce (tj. prostřednictvím imprinteru)**

Banka nabízí Obchodníkům možnost provádět platby Platebními kartami prostřednictvím Imprinterů. Prostřednictvím Imprinteru lze přijímat Platební karty MasterCard, VISA, American Express, JCB, Diners Club a Discover.

Jestliže jste vybaveni Platebním terminálem, můžete provést transakci Platební kartou prostřednictvím Imprinteru pouze v případě, že transakci nelze prostřednictvím Platebního terminálu z technických důvodů provést (závada nebo výpadek Platebního terminálu apod.).

### **2.1. Vyplnění účtenky**

Jestliže Držitelem karty předložená Platební karta splňuje všechny podmínky pro provedení transakce uvedené v Pokynech (bod 1.1.), proveďte v přítomnosti Držitele karty následující operace:

- vložte Platební kartu přední stranou vzhůru do Imprinteru (**do horního rámečku**);
- **do spodního rámečku vložte** přes Platební kartu Účtenku tak, aby její okraje zapadly do úchytů po stranách;
- přejedte rukojetí Imprinteru **zleva doprava** a zpět;
- zkontrolujte čitelnost všech údajů otištěných na Účtence z Platební karty a identifikačního štítku Obchodního místa; jsou-li tyto údaje nečitelné nebo neúplné nebo nejsou-li uvedeny vůbec je Účtenka neplatná. Účtenku znehodnoťte přetržením a proveďte nový otisk Platební karty na novou Účtenku;
- propisovací tužkou vyplňte na Účtence zakřížkováním druh Obchodního místa (hotel, shop apod.) a doplňte stručný popis prodávaného zboží nebo služby;
- očekáváte-li spropitné, které doplňuje na Účtenku vždy pouze Držitel karty, doplňte na Účtenku cenu zboží nebo služby (Subtotal); Držitel karty nebo Vy pak doplňte na Účtenku celkovou částku (Total);

- pokud spropitné neočekáváte, doplňte na Účtenku přímo celkovou částku (Total);
- doplňte částku za zboží nebo služby; a uveďte příslušnou Měnu transakce
- doplňte na Účtenku datum transakce (den, měsíc a rok);
- Účtenku podepište do speciální kolonky (účtenka musí být podepsána osobou, která provedla transakci);
- Účtenku předložte Držiteli karty k podpisu (podpis musí být zřetelný).

Podpis Držitele karty na Účtence porovnejte s podpisovým vzorem ze zadní strany Platební karty. Pokud podpisy souhlasí, předejte Platební kartu zpět Držiteli karty a s ní příslušný díl Účtenky. V případě, že podpis na Účtence nesouhlasí s podpisovým vzorem na Platební kartě, nesmí být transakce provedena, a to ani v případě, že je Autorizována a Autorizační středisko povolí transakci provést. Pokud Podpisový vzor na zadní straně Platební karty obsahuje jméno i příjmení Držitele karty, pak i podpis na Účtence musí obsahovat jméno i příjmení, a to ve shodném pořadí jako na podpisovém vzoru. Máte-li pochybnosti, musíte požádat o průkaz totožnosti Držitele karty (občanský průkaz, cestovní pas) a v tomto případě musíte druh a číslo průkazu totožnosti poznamenat na Účtenku z Imprinteru. Je nezbytné, aby ke kontrole průkazu totožnosti, zapsání čísla a druhu průkazu totožnosti Držitel karty vždy poskytl souhlas. Pokud Vám Držitel karty odmítne průkaz totožnosti předložit či nesouhlasí se zapsáním čísla a druhu průkazu totožnosti, nesmíte transakci prostřednictvím Platební karty provést. V nepřítomnosti Držitele karty nesmí být Účtenka upravována nebo doplňována o žádné další údaje. V případě transakce, u které byla autorizace provedena dodatečně bez přítomnosti Držitele karty a Banka na tuto transakci obdrží reklamaci od vydavatelské banky, je Banka oprávněna provést storno této reklamované transakce.

Údaje, které mají být vyplněny Imprinterem (číslo Platební karty, konec platnosti Platební karty, jméno Držitele karty) nevyepisujte na Účtenku ručně. V případě, kdy nemůžete otisk provést pro opotřebenou Platební karty, požádejte klienta o platbu jiným způsobem.

Pokud dojde k poškození Imprinteru, neprodleně informujte subjekt, který Vám Imprinter instaloval a požádejte ho o výměnu.

### **Rozdělení účtenky**

Všechny listy Účtenky jsou vpravo vertikálně označeny anglickým a českým nápisem informujícím, pro koho je daný list určen:

- první díl Účtenky předejte vždy Držiteli karty
- druhý díl (růžový papír) je určen pro Obchodníka
- třetí díl (spodní) z tužšího papíru je určen pro Banku

Všechny položky zboží a služeb zakoupené najednou zahrňte do jedné transakce a celkovou částku uveďte na Účtenku. Celkovou cenu nesmíte rozdělovat na menší transakce placené stejnou Platební kartou. Tento zákaz neplatí v případě, pokud je část transakce placena jinou Platební kartou, šekem nebo hotovostí. V případě, že se u vás vyskytne jedna Platební karta vícekrát za den, musíte před Držitelem karty znehodnotit předchozí Účtenku a vystavit novou Účtenku, která se rovná součtu předchozí a současné částky. Pokud nová celková částka přesahuje váš Autorizační limit, musíte provést Autorizaci transakce.

Pokud pro transakci použijete omylem jiný druh Účtenky (například Účtenku jiné banky), Banka tento doklad přijme, pokud obsahuje všechny potřebné údaje (číslo Platební karty atd.).

### **Nikdy předkladateli nebo Držiteli karty**

- **neoznamujte, že musíte volat Autorizační středisko;**
- **neprozrazujte Autorizační limit (ani jiným osobám);**
- **nevracejte Platební kartu před podepsáním Účtenky Držitelem karty a zkontrolováním jeho podpisu podle podpisového vzoru na Platební kartě;**
- **nevracejte Platební kartu před dokončením Autorizace.**

## 2.2. Autorizace transakce

Autorizaci transakce musíte provést telefonickým dotazem v Autorizačním středisku Banky v následujících případech:

- placená částka překračuje Autorizační limit stanovený Bankou (ve Smlouvě nebo v dopise upravujícím dodatečně stanovený Autorizační limit) Obchodnímu místu, ve kterém má být transakce provedena, nebo
- máte podezření, že požadovaná transakce je podvodná (například vzhledem k chování předkladatele Platební karty).

Autorizace transakce musí být provedena v den uskutečnění transakce.

### 2.2.1. Při autorizaci uveďte následující údaje:

- identifikační číslo Obchodního místa z Imprinteru
- číslo Platební karty
- konec platnosti Platební karty
- částku transakce v CZK (u cizoměnových transakcí proveďte přepočítání na CZK)
- třímístný kontrolní kód (poslední tři číslice z podpisového proužku na zadní straně karty) – platí pouze u karet VISA a MasterCard
- druh transakce - prodej, popř. Mail Order
- důvod Autorizace např.: - překročení Autorizačního limitu  
- při podezření na padělanou nebo zneužitou Platební kartu sdělte "kód 10"

Autorizační středisko Banky je oprávněno požádat Vás o další údaje o předkladateli karty.

### 2.2.2. Výsledek autorizace

Autorizační středisko Banky Vám obratem sdělí výsledek Autorizace. Výsledek Autorizace může být následující:

- Transakci je možné provést a Platební kartu vrátit Držiteli karty.**  
Je-li transakce povolena, obdržíte Autorizační kód (Approval Code), který napíšete do příslušné kolonky Účtenky. Tento zápis slouží pro vizuální kontrolu. Autorizační kódy jsou uloženy v paměti autorizačních systémů.
- Transakci je nutné odmítnout a Platební kartu vrátit Držiteli karty.**  
Je-li transakce zamítnuta, Platební kartu vraťte a Účtenku přetržením zničte. Platební kartu není možné následně použít ani při Autorizaci nižší částky či původní transakci rozdělit do několika menších částek (týká se i zvláštních typů Autorizace jako například Předautorizace). Držitel karty musí zaplatit jiným způsobem (jiná Platební karta, hotovost).
- Transakci je nutné odmítnout a Platební kartu zadržet.**  
Obdržíte-li příkaz Platební kartu zadržet, nevracejte ji Držiteli karty a dále postupujte podle bodu 1.2 části I. Pokynů "Stoplist a zadržení Platební karty" a podle bodu 2.2.3 níže "Zadržení a znehodnocení Platební karty".
- Transakci nelze ověřit.**  
Z technických důvodů nelze Autorizaci v daném okamžiku provést. Transakci odmítněte a vysvětlete Držiteli karty zdvořile důvod. Požádejte ho o zaplacení jiným způsobem (případně o pozdější opětovnou návštěvu).

Při provádění hlasové autorizace musí být vždy přítomen i Držitel karty (toto neplatí pro transakce typu Mail Order, Late Charge, Signature On File a No Show).

**V případě, že vás Autorizační středisko Banky vyzve, aby jste zkontrolovali totožnost Držitele karty, jste povinni si vyžádat od Držitele karty průkaz totožnosti (tj. občanský průkaz nebo**



cestovní pas), zkontrolovat totožnost Držitele karty a porovnat, zda jméno a příjmení uvedené v průkazu totožnosti je shodné se jménem a příjmením uvedeným na Platební kartě. Druh a číslo průkazu totožnosti zapište na Účtenku. Je nezbytné, aby vždy Držitel karty ke kontrole průkazu totožnosti, zapsání čísla a druhu průkazu totožnosti poskytl souhlas.

Pokud Vám Držitel karty odmítne průkaz totožnosti předložit či nesouhlasí se zapsáním čísla a druhu průkazu totožnosti, nesmíte transakci provést. V případě, že provedete tuto transakci bez kontroly totožnosti Držitele karty a tato transakce bude zpochybněna v reklamačním řízení, Banka si vyhrazuje právo provést Storno této transakce.

Pokud provádíte Autorizaci pro transakci, u které je placená částka nižší než je Autorizační limit, a tato transakce je Autorizačním střediskem zamítnuta, nesmí být transakce dokončena.

### 2.2.3. Zadržení a znehodnocení platební karty

Platební kartu zadrženou na základě jejího uvedení na Stoplistu nebo na příkaz Autorizačního střediska Banky znehodnoťte podélným nastřížením přes vyražené jméno Držitele karty (magnetický proužek nesmí být poškozen). V případě, kdy poznáte, že se jedná o padělanou Platební kartu, okamžitě kontaktujte Autorizační středisko Banky. Znehodnocenou Platební kartu zašlete doporučeně útvaru Platební karty – Provoz Banky do dvou Obchodních dnů od data zadržení spolu s řádně vyplněným Prohlášením o zadržení/nálezu Platební karty (viz příloha Pokynů) nebo ji předejte Bance v nejbližším obchodním místě Banky. Odměnu za zadrženou Platební kartu lze vyplatit pouze převodem na korunový účet vedený některou tuzemskou bankou. Banka si vyhrazuje právo určit, zda bude odměna za zadržení Platební karty vyplacena a v jaké výši. Za zadržení Platební karty Maestro odměna nenáleží, avšak pro zadržení těchto Platebních karet a jejich předání Bance platí stejná pravidla jako pro ostatní Platební karty.

### 2.3. Vyplnění sumáře a jeho předání bance

Doporučuje se, abyste odeslali Účtenky ke zpracování do Banky na konci každého kalendářního dne (kontaktní adresy viz příloha Pokynů). Jste však povinni Sumář s Účtenkami ke zpracování do Banky odeslat nebo jej osobně předat na kterémkoli obchodním místě Banky nejméně 1x za 7 kalendářních dnů. Banka na základě předaných Účtenek, při splnění těchto Pokynů a Smlouvy, provede úhradu provedených transakcí na Účet Obchodníka.

Sumář se vyplňuje podobně jako Účtenka pomocí Imprinteru. Na Sumář otisknete pouze identifikační štítek Imprinteru a ručně doplňte následující údaje:

- datum vystavení Sumáře,
- počet přiložených Účtenek a
- celkovou částku (součet částek všech přiložených Účtenek) v příslušné Měně transakce.
- pro každou Měnu transakce je nutné vyplnit samostatný Sumář

Vyplněný Sumář podepište.

Jeden Sumář může obsahovat maximálně 40 účtenek, avšak i jediná Účtenka musí být odeslána Bance spolu s odpovídajícím Sumářem! Banka si vyhrazuje právo provést rozdělení Sumáře, který bude obsahovat více než 40 Účtenek. Pro zaúčtování části takto rozděleného Sumáře může být použito jiné číslo Sumáře přidělené Bankou. O tomto čísle Sumáře budete informováni prostřednictvím výpisu z transakcí Platebními kartami.

### Rozdělení sumáře

- první dva díly jsou určeny pro Obchodníka
- třetí díl se předává s Účtenkami Bance

Pro chybně vystavené Účtenky (bez podpisu, bez data transakce, s ručně vyplněným číslem Platební karty) vystavte vždy samostatný Sumář. Samostatný Sumář vystavujte i pro Účtenky transakcí "CREDIT" (viz dále) a "Cash Advance".

Pokud uděláte chybu při vyplňování Sumáře (například chyba v počtech), Banka údaj opraví a o této skutečnosti Vás bude informovat výpisem z transakcí Platebními kartami. Odešlete-li s Účtenkami omylem i Účtenky provedené jinými druhy Platebních karet či účtenky z Imprinteru jiných peněžních ústavů, Banka Vám je obratem zašle zpět poštou a odečte částku vrácených Účtenek z celkové částky Sumáře.

#### **2.4. Reklamacce zboží a služeb - vrácení částky transakce (tzv. transakce „CREDIT“)**

V případě, že Držitel karty reklamuje zboží nebo službu, kterou u Vás uhradil Platební kartou, je povinen předložit:

- Vaši účtenku (paragon apod.),
- Účtenku (Sales Slip), kterou od Vás obdržel při placení Platební kartou a
- Platební kartu, kterou zboží/službu platil.

Uznáte-li reklamaci, mohou nastat dva případy:

1. Účtenku o prodeji jste ještě nedeslali Bance. V tomto případě všechny tři části Účtenky před Držitelem karty znehodnotíte přetržením.
2. Účtenka již byla odeslána Bance. V tomto případě vystavte Účtenku na částku a Měnu transakce, kterou Držiteli karty vracíte, a označte ji čitelně nápisem "CREDIT". Účtenku nechte podepsat Držiteli karty a podepište se do kolonky určené pro podpis Obchodníka.

Reklamovaná částka nesmí být větší než původní částka transakce. Částečný návrat můžete provést pouze pokud klient reklamuje (vrací) část nakoupeného zboží nebo poskytnuté služby. Vracenou částku nesmíte snížit o žádné Vámi požadované poplatky.

Pro transakce typu "CREDIT" vystavte vždy samostatný Sumář. Samostatný Sumář také vyplňte pro každou Měnu transakce. List Sumáře určený pro Banku označte čitelně (nejlépe červenou barvou) rovněž nápisem "CREDIT".

V případě, že budete nuceni uskutečnit opravu částky transakce, a to z důvodu Vašeho pochybení, obraťte se na Banku.

**V případě reklamacce transakce nevyplácejte nikdy hotovost! Držitel karty platil Platební kartou, proto i vrácení peněz musí proběhnout prostřednictvím původní Platební karty.**

Držitel Platební karty má právo na vrácení zboží. Pokud je zboží vráceno zpět v zákonné lhůtě je Obchodník povinen reklamované zboží přijmout.

### **3. Elektronické transakce (tj. prostřednictvím platebního terminálu)**

Banka nabízí svým obchodním partnerům možnost provádět platby Platebními kartami také prostřednictvím Platebních terminálů. Dodávané Platební terminály splňují bezpečnostní a technické předpisy pro příjem Platebních karet. Platební terminály v současné době umožňují příjem Platebních karet MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, VISA, VISA Electron, V Pay, American Express, JCB, Diners Club a Discover.

Platební terminál slouží k:

- ověření na něm prováděných transakcí Platebními kartami;
- vyhotovení dokladu o provedené transakci pro Držitele karty i Obchodníka;
- přenosu údajů o provedené transakci Platební kartou k zúčtování do Banky;
- vyhotovení dokladu o uzávěrce, tj. k vyhotovení přehledu o provedených transakcích jednotlivými druhy Platebních karet

(transakce „Mezisoučet“ nebo „Uzávěrka dne“). Mezisoučet nebo Uzávěrku dne jste povinni provést minimálně 1x týdně.

**Při použití Platebního terminálu je nutné též provést kontrolu všech náležitostí Platební karty a ověření podpisu Držitele karty či PIN dle kapitoly 1. části I. Pokynů.**

**Pokud předložená Platební karta nespĺňuje veškeré náležitosti uvedené v Pokynech a náležitosti a ochranné prvky jednotlivých druhů Platebních karet uvedené v příloze Pokynů, nesmíte ji přijmout k placení!**

### 3.1. Postup při provádění elektronických transakcí

Pokud Platební karta splňuje všechny potřebné náležitosti (viz. Část I., bod 1. Pokynů a Náležitosti a ochranné prvky jednotlivých druhů Platebních karet uvedené v příloze Pokynů) postupujte dále následovně:

- 1.1 Protáhněte kartu snímačem Platebního terminálu. V případě, že se jedná o čipovou Platební kartu, jste povinni použít čipovou čtečku Platebních karet a dále se řídit pokyny na displeji Platebního terminálu. **Čipová Platební karta musí být v průběhu celé transakce v čipové čtečce.** Zvolte na platebním terminálu příslušnou Měnu transakce a zadejte částku transakce. Pokud se na displeji Platebního terminálu zobrazí číslo Platební karty, musíte ho porovnat s číslem uvedeným na Platební kartě (je-li uvedeno celé). Pokud číslo totožné není, nesmíte transakci provést a okamžitě kontaktujte Autorizační středisko.
- 1.2 Pokud Platební terminál umožňuje akceptovat i bezkontaktní Platební karty, tak Držitel karty přikládá svoji Platební kartu ke čtečce bezkontaktních Platebních karet. V současné době lze k hrazení zboží/služeb využívat i vybrané typy mobilních telefonů, které obsahují všechny potřebné informace k provedení bezkontaktní platby.
- 2.1 Ověření Držitele karty může být provedeno na základě zadání osobního čísla PIN nebo kombinací zadání PIN a podpisu Držitele karty nebo pouze prostřednictvím podpisu Držitele karty. Způsob kontroly určuje Platební terminál na základě informací z magnetického proužku nebo čipu na Platební kartě a je nutné se řídit pokyny na displeji Platebního terminálu.  
**Magnetické karty** – většina transakcí prostřednictvím magnetického proužku je verifikována prostřednictvím podpisu Držitele karty (netýká se karet Maestro, které jsou vždy verifikovány zadáním čísla PIN).  
**Čipové karty** – transakce mohou být verifikovány 3 způsoby:  
a) pouze PIN – v tomto případě nepožadujte podpis Držitele karty (na Účtence z Platebního terminálu není kolonka pro podpis Držitele karty):  
b) pouze podpis Držitele karty;  
c) PIN a podpis Držitele karty.
- 2.2 U bezkontaktních Platebních karet není do určité částky uvedené v Podmínkách pro používání platebních karet KB vyžadováno zadání PIN (rozhoduje Platební terminál). V tomto případě je transakce ukončena tím, že Držitel karty přiloží bezkontaktní Platební kartu, popř. mobilní telefon ke čtečce, Platební terminál načte všechny potřebné informace, provede autorizaci transakce a vytiskne Účtenku. V případě, že částka transakce překročí stanovenou hranici, je Držitel karty vyzván k zadání PIN.  
  
O způsobu ověření Držitele karty rozhodují údaje vydavatele Platební karty, které jsou umístěny na čipu Platební karty.
3. Výsledek Autorizace Platební terminál zobrazí na displeji a vytiskne na Účtence. Pokud je transakce povolena, originál Účtenky odtrhněte a dejte ji Držiteli karty podepsat, jestliže Platební terminál požaduje zadání PIN a podpis nebo pouze podpis. Porovnejte podpis na Účtence s podpisovým vzorem na Platební kartě. Pokud se podpis shoduje, potvrďte správnost podpisu stiskem příslušného tlačítka Platebního terminálu a předejte Platební kartu a kopii Účtenky Držiteli karty. Originál Účtenky, který si archivujete, podepište do volného prostoru na Účtence.

Máte-li pochybnosti o správnosti podpisu, musíte požádat Držitele karty o jeho průkaz totožnosti (například občanský průkaz, cestovní pas) a musíte druh a číslo průkazu totožnosti poznamenat na Účtenku z Platebního terminálu, která Vám zůstává k archivaci. Je nezbytné, aby Držitel karty vždy poskytl souhlas ke kontrole totožnosti a k zapsání čísla a druhu průkazu totožnosti. Pokud Vám Držitel karty odmítne průkaz totožnosti předložit či nesouhlasí se zapsáním čísla a druhu průkazu totožnosti, nesmíte transakci provést. V případě potřeby můžete telefonicky kontaktovat Autorizační centrum Banky se sdělením hesla „Kód 10“.

4. Pokud PIN, který Držitel karty zadal, nesouhlasí, umožněte Držiteli karty další pokusy. Pokud ani ty nebudou správné, Platební kartu vraťte. Držitel karty musí zaplatit jiným způsobem.
5. V případě, že podpis na Účtence nesouhlasí s podpisovým vzorem na zadní straně Platební karty, nesmíte transakci provést, a to ani v případě, že je transakce Platebním terminálem ověřena a povolena. Pokud Podpisový vzor na zadní straně Platební karty obsahuje jméno i příjmení Držitele karty, pak i podpis na Účtence musí obsahovat jméno i příjmení, a to ve shodném pořadí jako na podpisovém vzoru.
6. Pokud transakce není Platebním terminálem povolena, Platební kartu Držiteli karty vraťte. V případě, že Vám Platební terminál předá instrukci, abyste Platební kartu zadrželi, klidným a rozumným způsobem tuto instrukci proveďte. V případě, že Vám předkladatel karty bude hrozit bezprostředním násilím, kterému nebudete moci zabránit, Platební kartu předkladateli Platební karty vraťte a informujte o tom Autorizační středisko Banky. Při zadržení Platební karty postupujte podle bodu 2.2.3. Pokynů.
7. V případě, že se na displeji Platebního terminálu zobrazí instrukce "Volejte Autorizační středisko", spojte se neprodleně s Autorizačním střediskem Banky a předejte mu informace o ověřované transakci.
8. U všech transakcí Platebními kartami VISA, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, VISA Electron a V Pay (mimo Obchodní místa typu ubytovací zařízení a půjčovny vozidel – viz část II. Pokynů) je zakázáno zadávat do Platebního terminálu číslo Platební karty a konec její platnosti ručně. V případě, že Platební terminál hlásí, že nelze přečíst údaje elektronicky zaznamenané v magnetickém proužku nebo čipu Platební karty, nesmíte transakci provést. Pokud bude transakce provedena v rozporu s pravidly uvedenými výše v tomto odstavci, vyhrazuje si Banka právo takovou transakci nezúčtovat, a to i v případě, že transakce byla Autorizována.
9. Údaje vytištěné na Účtence dodatečně neupravujte (nepřepisujte).
10. V případě čipových transakcí jste povinni minimálně 1x týdně provádět Odeslání dávky, v opačném případě nemusí proběhnout zaúčtování všech transakcí.
11. Jestliže jste vybaveni Platebním terminálem, můžete provést transakci Platební kartou prostřednictvím Imprinteru pouze v případě, že transakci nelze prostřednictvím Platebního terminálu z technických důvodů provést (závada nebo výpadek Platebního terminálu apod.). Každou závadu na Platebním terminálu musíte ihned nahlásit servisní obchodní společnosti, která Vám Platební terminál instalovala.  
Upozornění: V případě použití Imprinteru proveďte telefonickou autorizaci každé transakce, která převyšuje autorizační limit stanovený Smlouvou.
12. Banka je informována o všech transakcích provedených prostřednictvím Platebního terminálu elektronicky. Nevystavujte proto pro Účtenky z transakcí provedených prostřednictvím Platebního terminálu žádné Sumáře. K zúčtování transakce dojde ve lhůtě stanovené ve Smlouvě o přijímání platebních karet.

### 3.2. Reklamace zboží nebo služeb a vrácení částky transakce

K provedení vrácení reklamované částky transakce provedené prostřednictvím Platebního terminálu použijte transakci "Návrat".

Transakci „Návrat“ můžete provést pouze tehdy, pokud vám Držitel karty předloží doklad o zaplacení zboží nebo služby, které reklamuje, a Platební kartu, kterou byla transakce provedena.

Reklamovaná částka nesmí být větší než původní částka transakce. Částečný návrat můžete provést pouze pokud klient reklamuje (vrací) část nakoupeného zboží nebo poskytnuté služby. Vracenou částku nesmíte snížit o žádné Vámi požadované poplatky.

Účtenku podepište a předejte ji Držiteli karty.

V případě, že budete nuceni uskutečnit opravu částky transakce za přítomnosti Držitele karty, a to z důvodu Vašeho pochybení, požádejte o transakci „Návrat“ obchodní společnost poskytující servis Platebního terminálu (kontakt na tuto obchodní společnost máte uveden na platebním terminálu). V případě, že Držitel karty již není přítomen, obraťte se na Banku.

**V případě reklamace transakce nevyplácejte nikdy hotovost! Držitel karty platil Platební kartou, proto i vrácení peněz musí proběhnout prostřednictvím původní Platební karty.**

Držitel karty má právo na vrácení zboží. Pokud je zboží vráceno zpět v zákonné lhůtě je Obchodník povinen reklamované zboží přijmout.

#### 4. Zúčtování transakcí platebními kartami a výpisy

Banka provádí zúčtování transakcí s Obchodními místy každý Obchodní den. Banka informuje Obchodníka o zúčtování transakcí Platebními kartami výpisem z Účtu Obchodníka a výpisem z akceptace Platebních karet (dále jen „**Výpis z transakcí**“). Výpis z transakcí zasílá Banka Obchodníkovi na kontaktní adresu uvedenou v Dotazníku nebo elektronicky prostřednictvím kanálu Přímého bankovníctví Banky.

Elektronické výpisy z platebních karet jsou vytvářeny ve dvou základních formátech:

- **Karty KB** – strukturovaný soubor v kódové stránce 1250 nebo 852
- **PDF** formát - stejný vzhled jako u papírového výpisu

Popis formátů výpisů je přístupný na adrese: [www.mojebanka.cz](http://www.mojebanka.cz)

Elektronické výpisy jsou k dispozici 31 dní od data jejich generace v systému KB a Vy si je kdykoliv (i opakovaně) v průběhu této lhůty můžete stáhnout ve výše uvedených formátech. Pokud byste v průběhu této doby nestihli výpisy stáhnout, můžete se obrátit na Vaše obchodní místo nebo Telefonní centrum KB (800 152 152) nebo přímo na útvar Reklamace PK (955 533 274) a vyžádat si jejich dodatečné zaslání prostřednictvím přímého bankovníctví. Pokud budete mít zájem o dodatečný tištěný výpis, můžete o něj zažádat prostřednictvím Telefonního Centra, případně na Vašem obchodním místě.

Zúčtování na Účet Obchodníka probíhá v celkových sumách za jednotlivé druhy Platebních karet (podle jednotlivých Mezinárodních karetních společností).

Na výpisu z Účtu Obchodníka je vedle částky úhrady poukázané Bankou za provedené transakce uveden konstantní symbol 1178 (Platební karty). Částka úhrady musí souhlasit s čistou částkou uvedenou na Výpisu transakcí v příslušném Obchodním místě. Pokud má Obchodník Účet veden u Banky, je na výpisu z Účtu uveden pouze symbol 1178, je-li Účet veden u jiných peněžních ústavů, konstantní symbol se liší (např. 03001178 u ČSOB).

Na výpisu z Účtu Obchodníka je dále uveden variabilní symbol, který je shodný s identifikačním číslem Obchodního místa v systému Banky (začíná číslicí 9).

Na Výpisu transakcí, který je zasílán po každém zúčtování, jsou uvedena čísla a částky jednotlivých sumářů, které byly zúčtovány, celková částka přijatých Sumářů, výše poplatku a čistá částka poukázaná Bankou na Účet Obchodníkovi.

Částky na Výpisu z transakcí jsou rozděleny podle typu Platební karty, data zúčtování a podle jednotlivých Mezinárodních karetních společností, jejichž Platební karty může Obchodník přijímat na základě Smlouvy.

## 5. Reklamacce

Jste povinni reklamovat nezaúčtování nebo chybné zaúčtování transakce Platební kartou ve lhůtě 30ti kalendářních dnů od data transakce. V případě pozdního uplatnění reklamacce nemůže být zajištěno její kladné vyřízení.

V případě chybného zadání částky transakce do Platebního terminálu obsluhou je vždy platná částka ta, která je uvedena na účtence z Platebního terminálu a je potvrzena podpisem/PINem. Reklamacce chybně zadané částky jsou řešeny Komerční bankou – Reklamacce obchodníků ve spolupráci s vydavatelskou bankou. Rozhodnutí je závislé na reklamačních limitech vydavatelských bank a akceptaci Držitelů karet.

## 6. Zabezpečení informací o držitelích karet

Zvýšený výskyt krádeží dat Držitelů karet znepokojuje všechny účastníky odvětví Platebních karet. Důsledkem těchto krádeží jsou potíže zákazníků, ztráty z podvodů a nepředpokládané provozní náklady Obchodníků a finančních institucí. Za účelem ochrany Vašeho podnikání, Vašich zákazníků (tj. Držitelů karet) a integrity platebního systému implementovaly všechny Mezinárodní karetní společnosti soubor požadavků stanovující zásady bezpečného ukládání dat Držitelů karet. Pro více informací, prosíme, navštivte následující internetové stránky:

**<https://sdp.mastercardintl.com> nebo [www.visaeurope.com/acceptingvisa/ais.html](http://www.visaeurope.com/acceptingvisa/ais.html).**

### 6.1. Vybrané požadavky mezinárodních karetních společností na zabezpečení informací

**Níže jsou uvedeny některé požadavky Mezinárodních karetních společností stanovující bezpečnostní zásady při zpracování informací o Držitelích karet:**

#### 6.1.1. Ukládání informací o držitelích karet

Ukládejte jen tu část dat o Držitelích karet, která je nezbytná pro Vaše podnikání (tj. jméno, číslo Platební karty a platnost), a to jen v případě dodržení Standardu bezpečnosti dat odvětví platebních karet (Payment Card Industry Data Security Standard – PCI-DSS) viz níže bod 6.1.5.1.

Veškeré nosiče těchto informací (např. autorizační logy neboli záznamy o Autorizaci, seznamy transakcí, Účtenky, průklepové papíry) ukládejte v případě fyzické podoby nosičů na bezpečné místo pouze po dobu nezbytně nutnou a omezte přístup k těmto informacím pouze na oprávněné zaměstnance. Bezpečným místem se rozumí prostor, který obsahuje vstupní bezpečnostní prvky - minimálně bezpečnostní zámek, lépe však kódový zámek nebo čtečku karet. U těchto prostor musí probíhat pravidelný monitoring pohybu oprávněných zaměstnanců. Záznamy o pohybu do/z těchto prostor musejí být archivovány po dobu minimálně 3 měsíců. V případě archivace dokumentů 3. stranou musejí být dodržena stejná bezpečnostní pravidla pro archivaci a rovněž přeprava dokumentů musí být zajištěna proti možnosti zneužití dat. V případě elektronické (digitální) podoby nosičů zamezte neoprávněnému přístupu k citlivým informacím a možnost přístupu přidejte pouze oprávněným osobám založené na principu: „need to know“. Uchovávejte historii auditních záznamů nejméně jeden rok, přičemž minimálně tři měsíce musí být bezprostředně k dispozici pro analýzu (například online, archivovaná nebo obnovitelná ze záloh).

#### 6.1.2. Likvidace informací o držitelích karet

Zničte či vymažte veškeré nosiče obsahující transakční data s informacemi o Držitelích karet starší než 2 roky od data transakce. V případě likvidace postupujte takovým způsobem, aby v žádném případě nedošlo k úniku citlivých dat z těchto dokumentů.

### 6.1.3. Spolupráce s dalšími subjekty (zprostředkovatelé, dodavatelé, zpracovatelé, subjekty poskytující služby v oblasti software nebo jiní poskytovatelé služeb)

Uvědomte příslušnou kontaktní osobu v Bance (pro všechny typy Platebních karet, které přijímáte) o výskytu jakýchkoli nabídek na zpracování nebo ukládání transakčních dat Vašich klientů, a to bez ohledu na způsob či dobu trvání takových aktivit.

Přesvědčte se, že subjekty zpracovávající data o Vašich transakcích a/nebo Držitelích karet dodržují veškerá pravidla a opatření týkající se bezpečnosti dat o Držitelích karet. Veškerá porušení těchto pravidel a opatření mohou Vaše podnikání vystavit zbytečným obtížím a finančním ztrátám.

### 6.1.4. Nahlášení bezpečnostního incidentu

Včasné nahlášení nejen sníží rizika pro příslušný platební systém, ale současně ochrání Držitele karet tím nejzodpovědnějším způsobem. Systémy a postupy připravené k okamžitému zabránění neoprávněnému použití dat o Vašich transakcích a/nebo Držitelích karet mohou být efektivní jen tehdy, když každý bezpečnostní incident urychleně nahlásíte Bance.

### 6.1.5. Bezpečnostní standardy PCI

Hlavním cílem PCI (Payment Card Industry) bezpečnostních standardů je zamezit podvodům s Platebními kartami a únikům citlivých karetních dat. Každý z těchto standardů se zaměřuje na jinou část infrastruktury, přes kterou se zpracovávají, přenášejí nebo uchovávají citlivá karetní data. Kromě komplexních bezpečnostních opatření definují PCI standardy best practices pro zaměstnance, kteří přicházejí do styku s daty o Držitelích karet a pravidla komunikace se třetími stranami.

Oblast citlivých karetních dat je rozdělena do dvou skupin :

- Data Držitelů karet - Číslo karty (dále jen „PAN“), jméno Držitele karty, servisní kód a datum expirace karty. U těchto datových prvků je ukládání povoleno pouze za předpokladu dodržení požadavků 3 a 4 PCI-DSS standardu;
- Citlivá ověřovací data - Kompletní data z magnetického proužku, ověřovací kódy CAV2/CVC2/CVV2/CID, PIN/PIN Blok. Ukládání těchto datových prvků je po provedené autorizaci ZAKÁZANO (a to i v případě, jsou-li zašifrované) a musí být zajištěna jejich bezpečná likvidace, případně musí být zajištěno zamezení exponování, odhalení nebo neoprávněné čtení citlivých informací tak, jak uvádějí příslušné kapitoly Pokynů. Bezpečnou likvidací se u papírových dokumentů rozumí roztrhání, skartování nebo spálení, naopak u elektronických dokumentů musí být zajištěno jednoznačné smazání do té míry, že není možná zpětná rekonstrukce. Zamezení exponování, odhalení nebo neoprávněnému čtení se rozumí u papírových dokumentů redigování citlivé informace, u elektronických dokumentů převedení do formátu, který neumožňuje editaci a následně provedení redigování. Redigováním se rozumí proces trvalého odstranění viditelného textu a grafických prvků z dokumentu (např. proces začernění a odstranění).

	Datový prvek	Ukládání povoleno	Požadována ochrana (požadavek 3 a 4 PCI-DSS)
<b>a) Data držitelů karet</b>	Číslo karty (PAN)	Ano	Ano
	Jméno držitele karty	Ano	Ano (pokud je ukládáno spolu s PAN)
	Servisní kód	Ano	Ano (pokud je ukládán spolu s PAN)
	Datum expirace karty	Ano	Ano (pokud je ukládána spolu s PAN)
<b>b) Citlivá ověřovací data</b>	Kompletní data z magnetického proužku	Ne	-
	CAV2/CVC2/CVV2/CID	Ne	-

	PIN/PIN Blok	Ne	-
--	--------------	----	---

V případě, že se v textu hovoří o „citlivých karetních datech“, pak jsou myšleny obě výše uvedené skupiny dat.

#### 6.1.5.1. PCI DSS standard

Standard bezpečnosti dat odvětví platebních karet (Payment Card Industry Data Security Standard - dále jen „**PCI DSS**“) je prvním ze skupiny PCI bezpečnostních standardů. Byl vyvinut na podporu a posílení bezpečnosti citlivých karetních dat a k usnadnění globálního přijetí jednotných opatření k bezpečnosti dat o Platebních kartách. Dokument „PCI DSS: Requirements and Security Assessment procedures“, který je k dispozici na : [https://www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/documents.php](https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/documents.php) vychází z 12 požadavků PCI-DSS a kombinuje je s odpovídajícími testovacími postupy do nástroje hodnocení bezpečnosti.

Obchodníci bank se rozdělují do čtyř základních skupin (Level 1, 2, 3 a 4) a v každé z těchto skupin musí Obchodníci dodržovat pravidla, která daný Level stanovuje. Všichni Obchodníci automaticky patří do Levelu 4, vyjma Obchodníků akceptujících Platební karty prostřednictvím internetu při dosažení konkrétního počtu e-commerce transakcí (Level 3). Pokud některý klient počtem svých transakcí překročí hranici Levelu 4 a bude začleněn do Levelu 2 popř. Levelu 1, bude o tom ze strany Banky informován a od termínu stanoveného Bankou je povinnen dodržovat pravidla daná pro příslušný Level. Níže jsou uvedena platná pravidla pro jednotlivé skupiny Obchodníků a Banka si vyhrazuje právo informovat příslušné Obchodníky o změně příslušných pravidel PCI DSS, jakmile se o nich dozví.

- Level 1:

výběr ze dvou možností:

a) Povinný roční audit založený na testování na místě prostřednictvím certifikovaného PCI DSS auditora (tzv. QSA) - seznam zde :

[https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/qualified\\_security\\_assessors.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/qualified_security_assessors.php).

+ čtvrtletní externí scan zranitelnosti systému (pokud lze aplikovat) provedený certifikovaným poskytovatelem scanů (tzv. ASV) - seznam zde :

[https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/approved\\_scanning\\_vendors.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/approved_scanning_vendors.php)

b) Povinný roční audit založený na testování na místě prostřednictvím interního auditora, který se zúčastní akreditačního programu PCI DSS pro obchodníky (tzv. ISA -

[https://www.pcisecuritystandards.org/qa\\_asv/become\\_isa.shtml](https://www.pcisecuritystandards.org/qa_asv/become_isa.shtml));

+ čtvrtletní externí scan zranitelnosti systému (pokud lze aplikovat) provedený certifikovaným poskytovatelem scanů (tzv. ASV) - seznam zde :

[https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/approved\\_scanning\\_vendors.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/approved_scanning_vendors.php)

- Level 2:

výběr ze dvou možností:

a) Povinný roční audit založený na testování na místě prostřednictvím certifikovaného PCI DSS auditora (tzv. QSA).

+ čtvrtletní externí scan zranitelnosti systému (pokud lze aplikovat) provedený certifikovaným poskytovatelem scanů (tzv. ASV) - seznam zde :

[https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/approved\\_scanning\\_vendors.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/approved_scanning_vendors.php)



b) Provést self-audit prostřednictvím PCI DSS Self-Assessment Questionare dotazníku, (dále jen „SAQ dotazník“) a jeho následné vyplnění na roční bázi. Tento self-audit musí být proveden interním pracovníkem, který se zúčastní akreditačního programu PCI-DSS pro obchodníky (tzv. ISA - [https://www.pcisecuritystandards.org/qa\\_asv/become\\_isa.shtml](https://www.pcisecuritystandards.org/qa_asv/become_isa.shtml));

+ čtvrtletní externí scan zranitelnosti systému (pokud lze aplikovat) provedený certifikovaným poskytovatelem scanů (tzv. ASV) - seznam zde :  
[https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/approved\\_scanning\\_vendors.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/approved_scanning_vendors.php)

- Level 3:

- povinné vyplnění PCI SAQ dotazníku 1x za rok

+ čtvrtletní externí scan zranitelnosti systému (pokud lze aplikovat) provedený certifikovaným poskytovatelem scanů (tzv. ASV) - seznam zde :

[https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/approved\\_scanning\\_vendors.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/approved_scanning_vendors.php)

- Level 4:

- doporučeno vyplnění PCI SAQ dotazníku 1x za rok

+ doporučeno provádět čtvrtletní externí scan zranitelnosti systému (pokud lze aplikovat) provedený certifikovaným poskytovatelem scanů (tzv. ASV) - seznam zde :

[https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/approved\\_scanning\\_vendors.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/approved_scanning_vendors.php)

1. Obchodník se zavazuje, že implementuje systém opatření k zabránění úniku nebo zneužití citlivých karetních dat vyplývajících z PCI DSS, jehož znění je k dispozici na těchto internetových stránkách: [https://www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/pci\\_dss.shtml](https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/pci_dss.shtml). Obchodník nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.

2. Obchodník se zavazuje s Bankou spolupracovat, aby zajistil, že poskytovatelé služeb, kteří pro Obchodníka zpracovávají, ukládají nebo přenáší citlivá karetní data budou v souladu s PCI DSS. Před uzavřením smlouvy Obchodníka s novým poskytovatelem služeb bude provedeno posouzení souladu s PCI-DSS na základě vyplnění SAQ. Takovýto poskytovatel služeb musí vyhovovat všem bodům SAQ dotazníku - k dispozici zde :  
[https://www.pcisecuritystandards.org/saq/instructions\\_dss.shtml#instructions](https://www.pcisecuritystandards.org/saq/instructions_dss.shtml#instructions). V případě, že poskytovatel služeb dodá oficiální report (tzv. RoC) z provedeného PCI DSS QSA auditu, jehož stáří není delší než 1 rok a bude v něm deklarováno dosažení souladu s PCI DSS, není v tomto případě SAQ před uzavřením Smlouvy vyžadován.

3. Obchodník se dále zavazuje poskytovat Bance informace týkající se systému opatření obchodní společnosti proti úniku nebo zneužití dat o zákaznících v souladu s PCI DSS na vyžádání. Informace Obchodník poskytne prostřednictvím vyplněného SAQ dotazníku dodaného Bankou, případně jiným, Bankou definovaným způsobem.

Obchodníkovi levelu 4 se doporučuje a obchodníkům vyšších levelů se ukládá povinnost provádět externí scan zranitelnosti systému jednou za 3 měsíce (pokud lze aplikovat) a rovněž po podstatné změně na infrastruktuře (jako např. upgrade nebo instalace nových komponentů procesujících citlivá karetní data, změny v síťové topologii, změny nastavení na firewallech). Je nezbytné, aby externí scany byly prováděny prostřednictvím PCI DSS certifikovaného poskytovatele scanu (Approved Scanning Vendor), jejichž seznam je k dispozici zde :  
[https://www.pcisecuritystandards.org/approved\\_companies\\_providers/approved\\_scanning\\_vendors.php](https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/approved_scanning_vendors.php)

4. Banka nenese odpovědnost za případné zneužití citlivých karetních nebo transakčních dat. Tato data jsou definována jako osobní informace týkající se zákazníků Obchodníka nebo jejich platebních nástrojů, jako např. jméno, adresa, rodné číslo, číslo platební karty, jméno Držitele karty a datum expirace karty. Obchodník v žádném případě nesmí ukládat citlivá ověřovací data. V případě ukládání dat o Držiteli karet a nakládání s ostatními daty a informacemi ve smyslu tohoto odstavce musí Obchodník postupovat v souladu s PCI DSS.

5. V případě, že Obchodník zjistí únik nebo zneužití citlivých karetních nebo transakčních dat, musí neprodleně informovat Banku. Banka je oprávněna takovou informaci dále sdílet s karetními společnostmi, příslušnými státními orgány a s dalšími dotčenými stranami.

Obchodníkovi se zároveň doporučuje provést následující kroky ke zmírnění dopadů úniku nebo zneužití citlivých karetních dat :

- Nepozměňovat a nepřistupovat do napadených systémů (např. nepřihlašovat se do stanice za účelem změny přístupového hesla, nepřihlašovat se jako uživatel s ROOT privilegii);
- Nevypínat napadené systémy. Místo toho tyto systémy izolovat od okolního síťového prostředí (např. odpojit síťový kabel).

Banka neodpovídá za škody, které Obchodník utrpí v důsledku pozdního oznámení o úniku nebo zneužití dat.

6. Obchodník umožní Bance kontrolovat plnění výše uvedených podmínek. Na vyžádání vyhotoví a předloží posouzení svého souladu s těmito podmínkami v rozsahu požadovaném Bankou, a pokud bude požadovat provedení této prověrky souladu s relevantními bezpečnostními standardy i karetní společnost, bude Obchodník v potřebné míře spolupracovat na provádění této prověrky a uhradí příslušné náklady.

Obchodník si je vědom toho, že nesoulad s uvedenými pravidly v tomto odstavci, nespolupráce ze strany Obchodníka při kontrole/zjišťování stavu dodržování těchto pravidel nebo únik citlivých karetních a transakčních dat může vést k finančním sankcím ze strany karetních společností a dalších subjektů. Obchodník se zavazuje neprodleně proplatit Bance sankce, které jí byly uloženy na základě nesouladu Obchodníka s PCI DSS nebo jeho nespolupráce. Sankce se rovněž týkají úniku citlivých karetních a transakčních dat ze systému Obchodníka a ze systému obchodních partnerů s Obchodníkem spolupracujících. Obchodník se v této souvislosti rovněž zavazuje uhradit další související náklady Banky, včetně nákladů na vyšetření incidentu prostřednictvím certifikovaného PFI vyšetřovatele (tzv. PCI Forensic Investigator) pokud si jeho přítomnost karetní společnosti pro vyšetření incidentu vyžadují.

#### 6.1.5.2. PA-DSS standard

Payment Application Data Security Standard (dále jen. **PA-DSS**) je druhým bezpečnostním standardem ze skupiny PCI standardů. PA-DSS definuje bezpečnostní požadavky na platební aplikace dodavatelů software. Pokud jsou citlivá karetní data ukládána, zpracovávána nebo přenášena přes software aplikaci, pak je tato aplikace považována za platební a spadá do rozsahu PA-DSS.

Je povinností Obchodníka, aby používal pouze takové platební aplikace nebo používal taková řešení, kde použité platební aplikace budou certifikované oproti PA-DSS.

Do rozsahu PA-DSS nejsou zahrnuty všechny platební aplikace. V případě, že Obchodník používá nebo plánuje použít aplikaci, která svým charakterem odpovídá uvedené definici pro platební aplikaci, pak je jeho povinností ověřit, zda aplikace podléhá povinnosti certifikace dle PA-DSS - podrobné informace jsou k dispozici na: [https://www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/documents.php?association=PA-DSS](https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/documents.php?association=PA-DSS)

V případě, že má Obchodník pochybnosti o povinnosti certifikace aplikace dle PA-DSS, nebo má jiné nejasnosti směrem k povinnostem vypývajícím z PA-DSS, je povinen konzultovat tyto nejasnosti s Bankou. V takovém případě dodá Bance technické informace o aplikaci za účelem posouzení povinností dle PA-DSS. Banka následně Obchodníka informuje, zda-li aplikace spadá do rozsahu PA-DSS či ne.

Platební aplikace by měly usnadňovat, nikoli znemožňovat Obchodníkovu shodu s PCI DSS standardem. Následuje několik způsobů, jak platební aplikace mohou tuto shodu znemožnit:

- Ukládání dat z magnetického proužku v Obchodníkově síti po provedené autorizaci;

- Aplikace, která po Obchodníkovi požaduje vyřadit z činnosti prvky, které jsou vyžadovány PCI DSS standardem (jako jsou anti-virové ochrany nebo firewally), pro správnou funkci ostatních aplikací;
- Nezabezpečená metoda připojování dodavatele do aplikace z důvodu poskytnutí zákaznické podpory.

Bezpečné platební aplikace, pokud jsou implementovány v prostředí vyhovující standardu PCI DSS, minimalizují možnost porušení bezpečnosti. Toto porušení může mít za následek únik nebo zněužití citlivých karetních dat.

Platební aplikace, která je PA-DSS certifikovaná a implementovaná do infrastruktury Obchodníka automaticky NEZAJIŠŤUJE, že je tato infrastruktura v souladu se standardem PCI DSS. Takto certifikovaná platební aplikace Obchodníkovi pouze napomáhá k dosažení souladu s PCI DSS standardem v několika oblastech (neukládání citlivých karetních dat, apod.). Platební aplikace certifikované oproti PA-DSS by se měly instalovat do infrastruktury, která je v souladu s PCI DSS standardem.

Obchodník si je vědom toho, že nesoulad s tímto pravidlem může vést k finančním sankcím ze strany karetních společností a dalších subjektů. Obchodník se zavazuje neprodleně proplatit Bance sankce, které jí byly uloženy na základě nesouladu Obchodníka s PA-DSS. Sankce se rovněž týkají úniku citlivých karetních a transakčních dat ze systému Obchodníka a ze systému obchodních partnerů s Obchodníkem spolupracujících. Obchodník se v této souvislosti rovněž zavazuje uhradit další související náklady Banky, včetně nákladů na vyšetření incidentu prostřednictvím certifikovaného PFI vyšetřovatele (tzv. PCI Forensic Investigator) pokud si jeho přítomnost karetní společnosti pro vyšetření incidentu vyžádají.

## 7. Porušení pokynů a jeho důsledky

V případě jakéhokoli porušení těchto Pokynů nebo Smlouvy nebo v případě reklamace transakce Platební kartou vyplývající z porušení Pokynů nebo Smlouvy, je Banka oprávněna transakci Platební kartou nezúčtovat nebo odečíst částku transakce Platební kartou od probíhajících plateb nebo, pokud již transakce Platební kartou byla zúčtována, provést Storno transakce.

Závažným porušením těchto Pokynů jsou zejména následující skutečnosti:

- transakce byla provedena Platební kartou uvedenou na Stoplistu, pokud je Stoplist Obchodníkovi zasílán,
- transakce Platební kartou byla provedena přes zákaz Autorizačního střediska Banky,
- při provádění transakce Platební kartou nebyla provedena Autorizace u částek přesahujících Autorizační limit,
- celková částka jedné transakce Platební kartou byla rozdělena na několik Účtenek,
- transakce Platební kartou nebyla potvrzena PINem a na Účtence chybí datum nebo podpis Držitele karty nebo je podpis Držitele karty nečitelný,
- podpis Držitele karty na Účtence viditelně nesouhlasí s podpisovým vzorem Držitele karty,
- na Účtence není uvedena Měna transakce
- údaje na Účtence jsou přepisovány nebo jinak dodatečně měněny,
- Účtenky byly Bance doručeny později než za 7 kalendářních dnů od data provedení transakce Platební kartou,
- Obchodník včas neposkytl Bance na její žádost informace nutné pro vyřízení reklamace transakce Platební kartou,
- Účtenka nebyla podepsána pracovníkem Obchodního místa,
- na výzvu Autorizačního střediska Banky nebyla zkontrolována totožnost Držitele karty nebo nebyl druh a číslo průkazu totožnosti Držitele karty poznamenány na kopii Účtenky určené k archivaci,
- autorizace byla provedena bez přítomnosti Držitele karty (neplatí pro Mail Order, Signature On File, Late Charge a No Show transakce)

- **Obchodník neposkytne Bance, na základě její žádosti, dokumentaci prokazující dodání zboží/služby řádně, včas a v požadované kvalitě a kvantitě Držiteli karty**

Pokud v důsledku porušení těchto Pokynů nebo Smlouvy Banka vypoví Smlouvu s Obchodníkem nebo od ní odstoupí, je Banka zároveň oprávněna zařadit údaje o Obchodníkovi (jedná se zejména o tyto údaje: obchodní firma nebo název, adresa sídla, identifikační číslo přidělené Obchodníkovi Bankou pro zúčtování transakcí Platebními kartami) a informace o případu porušení do mezibankovního registru s informací pro Mezinárodní karetní společnost.

## **8. Ostatní povinnosti obchodníka**

**8.1. Jste povinni seznámit s těmito Pokyny své pracovníky, kteří budou ve Vašem Obchodním místě realizovat platby Platebními kartami.**

**8.2. Informace získané z Platebních karet, Účtenek, Sumářů, Stoplistů a pokynů Autorizačního střediska Banky nesmíte sdělit žádné třetí osobě kromě Banky, Mezinárodních karetních společností, které Banka v České republice zastupuje, a orgánů činných v trestním řízení.**

8.3. Všechny dokumenty obsahující čísla Platebních karet a údaje a doklady o transakcích provedených Platebními kartami archivujte po dobu 2 let, z toho 6 měsíců na rychle dostupném místě. Po uplynutí této doby můžete tyto materiály vyřadit z archivace, ale musíte provést jejich zničení (údaje nesmí být čitelné).

8.4. Na žádost Banky jste povinni bez prodlení, nejpozději do 5 Obchodních dnů ode dne, kdy Vám byla příslušná žádost Banky doručena, poskytnout veškerou dokumentaci prokazující, že platební transakce byla provedena z Vaší strany oprávněně, korektně, v požadované kvalitě a kvantitě a že zboží nebo služba byly dodány dle smlouvy (například kopii Účtenky, paragon, registrační kartu, objednávku, důkaz o dodání zboží/služby dle smlouvy, potvrzení rezervace, hotelový účet, reklamační podmínky, smlouvu o pronájmu vozidla, kopii dopisu zaslaného klientovi s informacemi o doúčtovaných transakcích, kopii korespondence s klientem, poštovní doručenky, účtenka z taxamtru atd.), a vyjádření týkající se transakcí Platebními kartami provedených ve Vašem Obchodním místě, které Držitel karty nebo jeho banka reklamuje. Specifikace požadované dokumentace bude uvedena v žádosti o dokumentaci, kterou Vám Banka zašle. Tato žádost o dokumentaci je zasílána na adresu pro Výpis transakcí, kterou Obchodník uvedl v Dotazníku ke Smlouvě. V souvislosti s postoupením požadované dokumentace Bance jste povinni zajistit si od Držitele karty souhlas s poskytnutím osobních údajů, pokud tyto podléhají z.č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že požadovanou dokumentaci Bance včas neposkytnete nebo z ní nebude vyplývat, že platební transakce byla provedena z Vaší strany oprávněně a že zboží či služba nebylo dodáno dle smlouvy, je Banka oprávněna provést Storno reklamované transakce. Pokud Vám Banka zašle více žádostí o dokumentaci k jedné transakci, jste povinni na každou z těchto žádostí odpovědět. Pokud je Vaše Obchodní místo vybaveno kamerovým monitorovacím systémem, jste povinni na vyžádání Banky archivovat určené záznamy pro potřeby šetření Policie České republiky nebo jiného oprávněného orgánu (do doby vyžádání záznamů ze strany Policie České republiky či jiného orgánu oprávněného tento záznam požadovat).

8.5. V konkrétním Obchodním místě mohou být přijímány Platební karty pouze pro zúčtování úhrad za zboží či služby, které Obchodník uvedl v Dotazníku. V určitém Obchodním místě nesmí být prováděny transakce Platební kartou za jiné Obchodní místo.

8.6. Každé Obchodní místo označte viditelně nálepkami se znaky Platebních karet, jejichž přijímání je sjednáno ve Smlouvě. Obchodní místo musí používat Imprinter, Platební terminál, Účtenky, Sumáře, samolepky pouze pro předmět podnikání uvedený v Dotazníku. Bez souhlasu Banky nesmí přemístit výše uvedený materiál a zařízení mimo Obchodní místo nebo povolit jejich použití třetí osobě. Obchodník je odpovědný za škodu vzniklou v důsledku zneužití materiálů nebo věcí, dodaných Bankou v souvislosti se Smlouvou, nebo za případné ztráty, které byly způsobeny v souvislosti s realizací transakcí Platebními kartami jeho zaměstnanci. Na internetových stránkách obchodní společnosti MasterCard jsou uvedeny výše mezibankovních poplatků ([www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) nebo [www.mastercard.com/us/company/en/whatwedo/interchange/Country.html](http://www.mastercard.com/us/company/en/whatwedo/interchange/Country.html)). Na internetových stránkách obchodní společnosti VISA jsou uvedeny výše mezibankovních poplatků

([www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com)  
[www.visaeurope.com/en/about\\_us/our\\_business/fees\\_and\\_interchange.aspx](http://www.visaeurope.com/en/about_us/our_business/fees_and_interchange.aspx)).

nebo

8.7. Pokud Obchodník zajišťuje prodej zboží/služby třetí osoby na základě smluvního vztahu s touto třetí osobou, pak Obchodník odpovídá za dodání takového zboží/služby řádně, včas a v požadované kvalitě a kvantitě třetí osobou Držiteli karty. Na žádost Banky je Obchodník povinen dodání příslušného zboží/služby Bance doložit, nejpozději do 5 Obchodních dnů ode dne doručení příslušné žádosti Banky Obchodníkovi.

8.8. Obchodník je povinen zaplatit Bance částku rovnající se částce transakce, kterou již Banka připsala na Účet v případě, kdy je Banka v souladu s pravidly Mezinárodních karetních společností povinna akceptovat Reklamaci Držitele karty a pokud při provádění transakce Obchodník porušil Pokyny nebo Smlouvu. Banka je oprávněna provést Storno transakce/transakcí týkající se takové transakce/transakcí, na základě které/kterých požadavek na Reklamaci Držitele karty vzniknul.

8.9. Jste povinni akceptovat storno rozdílu částky chybně záúčtované transakce a částky uvedené na účtence.

8.10. Jste povinni písemně a v dostatečném časovém předstihu oznámit Bance veškeré změny týkající se Vašich vlastnických vztahů, změnu čísla Účtu, změnu adresy Obchodního místa nebo zrušení Obchodního místa, změnu adresy pro zasílání výpisů z transakcí Platebními kartami a změnu kontaktní osoby nebo telefonního čísla v Obchodním místě. V případě změny adresy Obchodního místa nebo zrušení Obchodního místa, změny adresy pro zasílání výpisů z transakcí Platebními kartami a změny telefonního čísla v Obchodním místě jste povinni kontaktovat příslušného Specialistu akceptace platebních karet nebo Útvar Platebních karet-provoz viz. Vložený list Adresy a telefonická spojení na útvar Platební karty – Provoz. Dále jste povinni oznámit Bance změnu prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb (tj. změnu oproti stavu uvedenému v Dotazníku).

8.11. Jste povinni přijímat všechny Platební karty, jichž se týká Smlouva a které splňují podmínky uvedené v těchto Pokynech. Prostřednictvím Platebních karet nesmíte vyplácet hotovost (tento zákaz se nevztahuje na případy, kdy máte s Bankou uzavřenou smlouvu o výplatě hotovosti prostřednictvím Platebních karet, nebo máte od Banky povolení provádět transakce s cash back), poskytovat cestovní šeky nebo přijímat Platební karty jako záruku k šekům. Nesmíte přijímat Platební karty za účelem vyrovnání dluhu Držitele karty vůči Vám. Nesmíte přijmout Platební kartu k platbě za zboží nebo službu, kterou Držitel karty již zaplatil jinou Platební kartou, a následně provést transakci typu „CREDIT“ ve vztahu k původní platbě. Nesmíte provádět transakce prostřednictvím Platebních karet, o kterých je zřejmé, že jsou padělané nebo zneužívané, nebo transakce není provedena Držitelem karty. V případě porušení výše uvedených povinností je Banka oprávněna vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností.

## 9. Společná ustanovení

9.1. Banka je oprávněna v případě podezření na podvodnou manipulaci s Platební kartou nebo podezření na pokus o podvod při realizaci transakce Platební kartou (např. dodatečná úprava ceny) ohlásit tuto skutečnost orgánům činným v trestním řízení. Tuto skutečnost je Banka oprávněna sdělit i dalším finančním institucím, které v České republice zastupují Mezinárodní karetní společnosti, a zejména přímo Mezinárodní karetní společnosti.

9.2. Obchodník souhlasí, že jeho jméno a příjmení nebo obchodní firma nebo název a sídlo nebo místo podnikání, případně předmět podnikání (dále jen "Údaje") mohou být uvedeny v materiálech Banky, které obsahují seznam Obchodních míst přijímajících Platební karty, a že Banka může poskytovat informace o jejich obratu Mezinárodním karetním společnostem nebo obchodní společnosti, která se zabývá analýzou používání Platebních karet. Obchodník rovněž souhlasí s tím, aby jakékoliv informace nebo dokumenty související se smlouvou o přijímání platebních karet byly v případě žádosti předány Mezinárodním karetním společnostem. Obchodník dále souhlasí, že Údaje mohou být uvedeny v materiálech, které jsou zveřejňovány Mezinárodními karetními společnostmi, zejména za účelem propagace. Obchodník nemá právo používat jména, loga, obchodní značky a

slogany Platebních karet, které jsou v majetku Banky nebo Mezinárodních karetních společností, bez předchozího písemného souhlasu Banky.

9.3. Tyto Pokyny je možné měnit pouze postupem stanoveným pro změnu Oznámení ve Všeobecných obchodních podmínkách Banky.

9.4. Pokyny jsou vytvořeny plně v souladu s podmínkami Mezinárodních karetních společností. Smluvní vztah mezi Bankou a Obchodníkem nemůže být ovlivněn nebo dotčen obchodními podmínkami Obchodníka.

9.5. Pokyny jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ukončení Smlouvy se nedotýká nároku Banky na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy nebo Pokynů.

## **ČÁST II. - Zvláštní podmínky pro některé typy transakcí platebními kartami**

Část II. Pokynů upravuje zvláštní postupy při některých specifických typech transakcí Platebními kartami.

Ustanovení obsažená v části I. Pokynů se vztahují i na případy a postupy uvedené v této části II. Pokynů. Je proto nutné při provádění transakcí specifikovaných v části II. Pokynů aplikovat rovněž ustanovení obsažená v části I. Pokynů.

### **1. Pokyny pro provádění speciálních transakcí platebními kartami v ubytovacích zařízeních a půjčovnách vozidel**

#### **1.1. Předautorizace transakce**

Předautorizace je proces, při kterém se ověřuje, zda je předložená Platební karta platná a zda je finančně kryta předpokládaná částka útraty Držitele karty (provedením Předautorizace se zadaná částka na běžném účtě Držitele karty dočasně zablokuje). Předautorizaci mohou provádět pouze ubytovací zařízení a půjčovny vozidel. Pokud při příjezdu hosta do ubytovacího zařízení nebo při uzavírání nájemní smlouvy vozidla předpokládáte, že cena služeb hrazených Platební kartou bude vyšší než je Váš Autorizační limit nebo že pobyt hosta bude delší než 5 dnů, proveďte Předautorizaci a částku předpokládané budoucí úhrady Platební kartou nechte potvrdit Držiteli karty podpisem a/nebo PINem. Předautorizace se nesmí provádět na elektronické Platební karty, např. Maestro a Visa Electron.

**Při provádění předautorizace musíte mít vždy předmětnou platební kartu od držitele karty fyzicky k dispozici a dále postupovat dle bodu 1.1.1. nebo 1.1.2. (viz níže).**

Pokud bude závěrečná částka zakončení Předautorizace vyšší o více než 10% Předautorizované částky, musíte na překračující částku vystavit samostatnou Účtenku a Autorizovat ji, bez ohledu na výši Autorizačního limitu. Tuto transakci proveďte opět za přítomnosti Platební karty a nechte Účtenku podepsat Držiteli karty, v případě, že je podpis Držitele karty vyžadován Platebním terminálem.

Předautorizaci a její zakončení proveďte následujícím způsobem:

#### **1.1.1. Prostřednictvím imprinteru:**

##### **a) Předautorizace:**

- postupujte v souladu s body 2.1. a 2.2 části I. těchto Pokynů s těmito rozdíly:
- do kolonky SUBTOTAL uveďte jako částku transakce předpokládanou částku výdajů
- doplňte příslušnou Měnu transakce

- konec platnosti platební karty,
- do kolonky - druh transakce - napište Předautorizace
- proveďte Autorizaci - důvod Autorizace: Předautorizace
- Účtenku musí Držitel karty podepsat

**b) Zakončení předautorizace:**

- použijte Účtenku vyplněnou při Předautorizaci
- vyplňte do kolonky TOTAL konečnou cenu včetně Měny transakce za ubytování či půjčení vozidla
- kopii dejte Držiteli karty a Účtenku pošlete k zaúčtování.

V případě, že by mělo dojít k zakončení Předautorizace později než za 10 kalendářních dnů od data Předautorizace, zrušte tuto původní Předautorizaci a dokončete transakci jako běžný prodej za přítomnosti Platební karty a s novou Autorizací.

**1.1.2. Prostřednictvím platebního terminálu:**

**a) Předautorizace:**

- postupujte v souladu s bodem 3. části I. těchto Pokynů s těmito rozdíly:
- zadejte typ transakce – Předautorizace
- zadejte předpokládanou částku výdajů v korunách českých
- Účtenku musí Držitel karty podepsat a/nebo transakci potvrdit zadáním PINu

**b) Zakončení předautorizace:**

- použijte Účtenku vyplněnou při Předautorizaci
- zadejte typ transakce – zakončení Předautorizace
- zadejte konečnou cenu za ubytování či půjčení vozidla
- Účtenku dejte podepsat Držiteli karty
- kopii Účtenky odevzdejte Držiteli karty

V případě, že by mělo dojít k zakončení Předautorizace později než za 10 kalendářních dnů od data Předautorizace, zrušte tuto původní Předautorizaci a dokončete transakci jako běžný prodej za přítomnosti Platební karty a s novou Autorizací.

Zrušení Předautorizace provedené prostřednictvím Platebního terminálu proveďte písemně prostřednictvím formuláře „Zrušení předautorizace“, který je v příloze Pokynů.

Předautorizace musí být dokončena prostřednictvím stejného Platebního terminálu, tzn. k dokončení nesmí dojít na jiném Platebním terminálu. Zakončení Předautorizace je nutné provést stejnou Platební kartou, kterou byla provedena Předautorizace.

**1.2. Transakce „Late Charge“**

Tento druh transakce můžete provádět pouze, pokud zjistíte dodatečné výdaje Držitele karty (minibar, fitcentrum apod.), které nebyly v okamžiku vystavení celkového účtu známy a které však Držitel karty odsouhlasil svým podpisem (například podpis na účtu z minibaru).

Transakci „Late Charge“ proveďte následujícím způsobem:

**1.2.1. Prostřednictvím Imprinteru:**

- na Účtenku otiskněte identifikační štítek Imprinteru
- vyplňte čitelně rukou nebo strojem číslo Platební karty, konec její platnosti a jméno Držitele karty
- doplňte cenu dodatečně zjištěných výdajů hosta
- dopňte příslušnou Měnu transakce
- do kolonky "Podpis/Signature" napište : "LATE CHARGE"
- Účtenku podepište do speciální kolonky určené pro Obchodní místo
- Účtenku odevzdejte obvyklým způsobem Bance
- originál Účtenky zašlete s průvodním zdůvodňujícím dopisem Držiteli karty
- doklady potvrzující transakci Držitele karty uschovejte po dobu 2 let

#### 1.2.2. Prostřednictvím Platebního terminálu:

- provedte ruční vstup na Platebním terminálu
- zvolte příslušnou Měnu transakce
- zadejte do terminálu cenu dodatečně zjištěných výdajů hosta
- do kolonky "Podpis/Signature" napište : "LATE CHARGE"
- Účtenku podepište do spodní části Účtenky
- kopii Účtenky zašlete s průvodním zdůvodňujícím dopisem Držiteli karty
- doklady potvrzující transakci Držitele karty uschovejte po dobu 2 let

U transakcí "Late Charge" je nutné, abyste na vyzvání Banky dokladem s podpisem Držitele karty nebo jiným potvrzením doložili souhlas Držitele karty s transakcí (podepsaná kopie účtů z minibaru apod.). Pro mechanické transakce "Late Charge" vystavte vždy samostatný Sumář.

**Transakce typu Late Charge nemohou být použity pro účtování částky za rozbité či poškozené zařízení v pokoji, ztráty vybavení pokoje nebo za poškození či zcizení vypůjčeného vozidla. Tento typ transakce nelze použít ani v případě, že klient opustí ubytovací zařízení nebo půjčovnu vozidel bez úhrady ceny pobytu nebo ceny za půjčení vozidla.**

#### 1.3. Transakce „Signature On File“ (dále jen „S.O.F.“)

V případě, že jste zapomněli dát Držiteli karty podepsat Účtenku, ale máte od něj podepsán účet za ubytování nebo účet za půjčení vozidla, do kolonky "Podpis/Signature" uveďte zkratku "S.O.F.". Částka na Účtence musí odpovídat celkové částce na konečném účtu písemně odsouhlaseném Držitelem karty. V tomto případě musíte Držiteli karty zaslat originál (příp. kopii) Účtenky s kopií dokladu, na kterém je jeho podpis. Pro Účtenky transakce S.O.F. provedené přes Imprinter vystavte samostatný Sumář.

Transakci „S.O.F.“ provedte následujícím způsobem:

##### Prostřednictvím Imprinteru:

- na Účtenku otiskněte identifikační štítek Imprinteru
- vyplňte čitelně rukou nebo strojem číslo Platební karty, konec její platnosti a jméno Držitele karty
- doplňte odsouhlasenou celkovou cenu a příslušnou Měnu transakce za ubytování /půjčení vozidla
- do kolonky "Podpis/Signature" napište : „S.O.F.“
- Účtenku podepište do speciální kolonky určené pro Obchodní místo
- Účtenku odevzdejte obvyklým způsobem Bance
- originál Účtenky zašlete s průvodním zdůvodňujícím dopisem Držiteli karty
- doklady potvrzující transakci Držitele karty uschovejte po dobu 2 let

##### Prostřednictvím Platebního terminálu:

- provedte ruční vstup na Platebním terminálu
- zvolte příslušnou Měnu transakce
- zadejte do terminálu odsouhlasenou celkovou cenu za ubytování /půjčení vozidla
- do kolonky "Podpis/Signature" napište : „S.O.F.“
- Účtenku podepište do spodní části Účtenky
- kopii Účtenky zašlete s průvodním zdůvodňujícím dopisem Držiteli karty
- doklady potvrzující transakci Držitele karty uschovejte po dobu 2 let

**Transakce typu S.O.F. nemohou být použity pro účtování částky za rozbité či poškozené zařízení v pokoji, ztráty vybavení pokoje, nebo za poškození či zcizení vypůjčeného vozidla. V případě, že je Držitel karty v hotelu přítomen, nesmíte provádět transakci prostřednictvím Ručního vstupu, ale jste povinni vždy vložit Platební kartu do Platebního terminálu nebo provést její otisk Imprinterem a Účtenku nechat podepsat Držitelem karty.**



#### 1.4. Rezervace platební kartou (Guaranteed Reservation Program)

Tento druh transakce mohou provádět pouze ubytovací zařízení a autopůjčovny..

Tato služba umožňuje Držiteli karty rezervovat ubytování, popř. zapůjčení auta na dálku (telefonicky, faxem, dopisem apod.).

**V případě objednávky ubytování, popř. zapůjčení auta, kterou nemáte potvrzeno písemným souhlasem Držitele karty a podloženo dalšími požadovanými údaji, nesete veškerou odpovědnost za škodu, která může vzniknout v souvislosti s reklamací takové transakce.**

Písemná objednávka rezervace ubytování, popř. zapůjčení auta musí obsahovat následující údaje:

- jméno Držitele karty,
- číslo Platební karty
- konec platnosti Platební karty,
- trvalé bydliště Držitele karty,
- částku transakce ,
- Měnu transakce,
- souhlas Držitele karty s převedením příslušné částky na Účet Obchodníka
- podpis Držitele karty.

Pro rezervaci ubytování, popř. zapůjčení auta je třeba provést:

- vyžádat si číslo a dobu platnosti Platební karty, jméno Držitele karty, jeho adresu a potvrzení, že souhlasí s místem, Měnou transakce a cenou za ubytování
- sdělit Držiteli karty, zda rezervaci můžete provést a pokud ano, že ji může zrušit nejpozději do 18.00 hodin dne příjezdu. Sdělte mu rezervační číslo (Reservation Confirmation Number) a poraďte mu, aby si ho poznamenal pro případnou reklamaci

Zašlete Držiteli karty písemné potvrzení rezervace (např. faxem). V případě, že Držitel karty chce zrušit rezervaci v časovém předstihu (do 18.00 hodin dne příjezdu), jste povinni zrušení provést a sdělit Držiteli karty číslo zrušení (Cancellation Number).

Podmínky storna rezervace uvedené výše jsou vytvořeny plně v souladu s mezinárodními stornopodmínkami Mezinárodních karetních společností a jsou nadřazeny stornopodmínkám Obchodníků.

V době provádění a potvrzování rezervace ubytování, popř. zapůjčení auta ještě nejste oprávněni na účet Držitele karty, který si ubytování, popř. zapůjčení auta rezervuje, provést transakci pro zúčtování předpokládané ceny objednaného ubytování, popř. zapůjčení auta. V době provádění a potvrzování rezervace ubytování, popř. zapůjčení auta je možné pouze provést Předautorizaci. Avšak, pokud bude v takovém případě Předautorizace provedena bez fyzické přítomnosti předmětné Platební karty a bez podpisu Držitele karty, je pouze informací pro Vás, že Platební karta je aktivní a finančně kryta v hodnotě Předautorizované částky.

Cenu za ubytování je možné zaúčtovat až při odjezdu hosta, a to za přítomnosti Držitele karty a Platební karty, a v částce odpovídající ceně za skutečně čerpané služby. Je nezbytné nechat Držitele karty podepsat Účtenku a / nebo zadat PIN.

V případě, že se klient nedostaví k ubytování, popř. neodebere rezervované auto, které bylo podle výše uvedeného řádně rezervováno, postupujte dle bodu 1.5. části II. těchto Pokynů („No Show transakce“ – viz níže).

Jestliže si Držitel karty rezervoval ubytování, popř. zapůjčení auta prostřednictvím Platební karty a přijede do odhlašovací doby následujícího dne, jste povinni rezervované ubytování, popř. auto poskytnout. Zároveň máte možnost naúčtovat Držiteli karty za to, že nevyužil rezervované ubytování, popř. auto v den nástupu uvedeného v rezervaci, tzv. „No Show“ poplatek ve výši ceny, která byla stanovena v rezervaci za jednu noc ubytování, popř. za jeden den zapůjčení auta (viz bod 1.5). Pro karty MasterCard a Maestro nelze „No Show“ poplatek v autopůjčovnách použít. Jestliže nemůžete

poskytnout rezervované ubytování, jste povinni zajistit náhradní ubytování, a to ve srovnatelné kvalitě na jednu noc, dopravu na místo ubytování a umožnit třiminutový hovor (i mezinárodní) zdarma, pokud ho Držitel karty vyžaduje pro sdělení změny místa ubytování. Jestliže nemůžete poskytnout rezervované auto, jste povinni zajistit náhradní auto, a to ve srovnatelné nebo vyšší kvalitě bez zvýšených nákladů pro Držitele karty.

### 1.5. Transakce „No Show“

Tento druh transakce mohou provádět pouze ubytovací zařízení a autopůjčovny.

Jestliže Držitel karty řádně a včas (podle bodu 1.4 článku II. těchto Pokynů) nezrušil rezervaci ubytování, popř. zapůjčení auta provedenou Platební kartou a nebytoval se, popř. nevyzvedl auto, jste oprávněni naúčtovat Držiteli karty poplatek za nevyužití rezervovaného ubytování, popř. auta (tzv. „No Show“ poplatek) ve výši ceny, která byla stanovena v rezervaci provedené Držitelem karty za jednu noc ubytování, popř. za jeden den zapůjčení auta. Pro karty MasterCard a Maestro nelze „No Show“ poplatek v autopůjčovnách použít. Jinou výši No Show poplatků (např. No Show za více nocí) lze účtovat pouze v případě, že Držitel karty při rezervaci pobytu písemně svým podpisem potvrdil, že souhlasí s hotelovými podmínkami, ve kterých je zmíněna také informace o výši poplatku za nedojezd.

„No Show poplatek jste oprávněni naúčtovat Držiteli karty nejdříve v den předpokládaného počátku ubytování po 18. hodině a podle následujícího postupu:

#### 1.5.1. Prostřednictvím Imprinteru:

- na Účtenku otiskněte identifikační štítek Imprinteru
- číslo Platební karty, konec její platnosti a jméno Držitele karty vyplňte čitelně rukou nebo psacím strojem na Účtenku
- doplňte cenu ubytování za jednu noc, popř. za jednodenní zapůjčení auta, Autorizační kód a datum
- doplňte příslušnou Měnu transakce
- do kolonky "Podpis/Signature" napište: "GUARANTEED RESERVATION/NO-SHOW"
- Účtenku podepište do speciální kolonky určené pro Obchodní místo
- Účtenku odevzdejte obvyklým způsobem Bance
- originál Účtenky zašlete s průvodním dopisem Držiteli karty
- hotelovou (registrační) kartu s označením čísla pokoje, popř. s označením rezervace zapůjčení auta, s doplněným nápisem "No-Show" uschovejte po dobu 9 měsíců ode dne vystavení účtenky
- i v tomto případě (tj. v případě, že se Držitel karty do ubytovacího zařízení nedostavil, popř. nevyzvedl rezervované auto) jste povinni vystavit účet
- doklady týkající se transakce uschovejte po dobu 2 let

#### 1.5.2. Prostřednictvím Platebního terminálu:

- transakci proveďte ručním vstupem na Platebním terminálu
- zvolte příslušnou Měnu transakce
- zadejte cenu ubytování za jednu noc
- do kolonky "Podpis/Signature" napište : "GUARANTEED RESERVATION/NO-SHOW"
- Účtenku podepište do spodní části Účtenky
- kopii Účtenky zašlete s průvodním zdůvodňujícím dopisem Držiteli karty
- hotelovou (registrační) kartu s označením čísla pokoje, popř. s označením rezervace zapůjčení auta, s doplněným nápisem "No-Show" uschovejte po dobu 9 měsíců ode dne vystavení Účtenky
- i v tomto případě (tj. v případě, že se Držitel karty do ubytovacího zařízení nedostavil, popř. nevyzvedl rezervované auto) jste povinni vystavit účet
- doklady týkající se transakce uschovejte po dobu 2 let

V případě, že Držitel karty opustí ubytovací zařízení před datem odjezdu, které bylo uvedeno při rezervování ubytování, nejste oprávněni Držiteli karty naúčtovat „No Show“ poplatek za zbývající noci, kdy Držitel karty v ubytovacím zařízení nebydlel.

Pokud se Držitel karty ubytuje později, než je datum uvedené na rezervaci, musíte částku za „No Show“ uvést v konečné faktuře za ubytování. V případě provedení více rezervací na jednoho Držitele karty je ubytovací zařízení povinno informovat Držitele karty o této skutečnosti při příjezdu a případně „No Show“ zahrnout do konečné faktury za ubytování.

V případě reklamace transakce typu „No Show“, kdy Držitel karty s transakcí nesouhlasí s tím, že k ní nikdy nedal souhlas, je Banka oprávněna provést Storno příslušné transakce „No Show“, a to i v případě, že písemná rezervace splňuje všechny ostatní předepsané náležitosti

## 2. Transakce platebními kartami na základě poštovní objednávky (tzv. transakce „Mail Order“)

Transakce Platebními kartami, kterými je hrazeno zboží nebo služby objednané na základě písemných objednávek Držitelů karet zaslaných poštou (tzv. transakce „**Mail Order**“), můžete provádět pouze v případě, že máte s Bankou uzavřenou speciální Smlouvu pro tento druh transakcí, a pouze za předpokladu, že jsou splněny následující **podmínky**:

- objednávka Držitele karty musí být písemná a musí obsahovat následující údaje:
  - jméno a příjmení Držitele karty
  - číslo Platební karty (u karet MasterCard, VISA, JCB a Diners Club doplněné o tři kontrolní číslice CVC2 nebo CVV2 nebo CAV2) ) - po provedené autorizaci upravte dokument tak, aby údaje CVC2, CVV2 nebo CAV2 nebylo možné následně zjistit, optimálně jejich začerněním (viz bod 6.1.5. Pokynů - Bezpečnostní standardy PCI),
    - konec platnosti Platební karty,
  - trvalé bydliště Držitele karty,
  - částku transakce,
  - Měnu transakce
  - souhlas Držitele karty s převedením příslušné částky na Účet Obchodníka a
  - podpis Držitele karty;
- každá transakce musí být ověřena v Autorizačním středisku Banky
- služby či zboží hrazené Platební kartou musí být prokazatelně doručeny oprávněnému Držiteli karty;

Pro tento druh transakcí je určeno zvláštní identifikační číslo.

Postup provedení transakce „Mail Order“ je následující:

Prostřednictvím imprinteru:

- Účtenku vložte do Imprinteru a proveďte otisk Vašeho identifikačního štítku, zaškrtněte identifikační číslo pro písemné objednávky (končí trojčíslím 999);
- číslo Platební karty, konec její platnosti a jméno a adresu Držitele karty vyplňte čitelně (nejlépe strojem) do kolonky "Cardholder/Držitel karty" na účtence;
- transakci autorizujte – autorizaci je možné provést pouze prostřednictvím faxu na čísle +420 955 534 300 (zdůrazněte, že se jedná o transakci Mail Order) a na Účtenku doplňte Autorizační kód, datum transakce a popis zboží;
- cenu zboží nebo služby uvádějte výhradně v českých korunách zkratkou Kč nebo CZK;
- do kolonky "Signature/Podpis" doplňte zkratku "MO" (Mail Order);
- Účtenku podepište do speciální kolonky určené pro Obchodní místo;
- pro "MO" Účtenky vystavte zvláštní Sumář a v případě používání dvou různých obchodních čísel zvýrazněte identifikační číslo pro transakce „Mail Order“;
- doklady o těchto transakcích musíte archivovat po dobu 2 let od data transakce, z toho 6 měsíců na rychle dostupném místě;
- služby či zboží hrazené Platební kartou musí být prokazatelně doručeny oprávněnému Držiteli karty;

- v případě podezření na možnou podvodnou objednávku (například jméno klienta je neobvyklé v porovnání se jmény běžnými pro danou destinaci, částka objednávky je výrazně vyšší než bývá částka běžná), kontaktujte Autorizační centrum Banky a požadujte ověření transakce přímo u vydavatelské banky.

Prostřednictvím Platebního terminálu:

- transakci proveďte ručním vstupem na Platebním terminálu;
- zvolte příslušnou Měnu transakce
- cenu zboží nebo služby uvádějte výhradně v českých korunách zkratkou Kč nebo CZK;
- do kolonky "Signature/Podpis" doplňte zkratku "MO" (Mail Order);
- Účtenku podepište do spodní části Účtenky;
- doklady o těchto transakcích musíte archivovat po dobu 2 let od data transakce, z toho 6 měsíců na rychle dostupném místě;
- služby či zboží hrazené Platební kartou musí být prokazatelně doručeny oprávněnému Držiteli karty;
- v případě podezření na možnou podvodnou objednávku (například jméno klienta je neobvyklé v porovnání se jmény běžnými pro danou destinaci, částka objednávky je výrazně vyšší než bývá částka běžná), kontaktujte Autorizační centrum Banky a požadujte ověření transakce přímo u vydavatelské banky.

V případě jakékoliv reklamace transakce „Mail Order“, kdy Držitel karty s transakcí nesouhlasí s tím, že k ní nikdy nedal souhlas, je Banka oprávněna provést Storno příslušné transakce „Mail Order“, a to i v případě, že písemná objednávka splňuje všechny předepsané náležitosti.

V případě, že Bance na její žádost neposkytnete důkaz o řádném doručení objednaného zboží či služeb Držiteli karty nebo bude Držitel karty reklamovat poškození zásilky (např. rozbité sklo), jste plně odpovědní za škodu vzniklou v důsledku reklamačního řízení (to znamená, že jste zejména povinni akceptovat Storno příslušné transakce).

Pokud Obchodní místo využije jinou obchodní společnost pro přepravu zboží, ale Držitel karty uhradil přepravné Obchodnímu místu, je toto plně zodpovědné za případné reklamace, které vznikly v souvislosti s přepravou.

### **3. Zvláštní pravidla pro provádění transakcí platebními kartami v půjčovnách vozidel**

Pokud zajišťujete půjčování motorových vozidel s úhradou provedenou Platební kartou jste povinni ke každému takto placenému půjčení vozidla zaznamenat do smlouvy o nájmu vozidla a při vrácení jeho vozidla následující údaje, potvrzené podpisem Držitele karty:

- typ půjčeného vozidla
- registrační značka
- stav na tachometru před a po zapůjčení
- sazbu půjčoveného včetně Měny transakce a údaje o poplatcích za pojištění včetně Měny transakce
- místo a datum místa půjčení a vrácení vozidla
- číslo smlouvy o pronájmu
- stav vozidla v okamžiku jeho půjčení a při vrácení

Při půjčování vozidel Vám doporučujeme provést Předautorizaci transakce v předpokládané výši půjčoveného (při Předautorizaci musí být Platební karta fyzicky přítomna). Účtenka by měla být následně Držitelem karty podepsána.

Při vrácení vozidla jste povinni nechat podepsat Držitele karty doklad o vrácení vozidla a ukončení nájemní smlouvy k vozidlu.

V případě, že je Držitel karty ve Vašem Obchodním místě fyzicky přítomen, nesmíte provést transakci prostřednictvím Ručního vstupu.

V případě, že Držitel karty vrátí vozidlo poškozené, jste povinni vystavit samostatnou Účtenku na částku, která odpovídá výši škody vzniklé na vozidle v průběhu užívání vozidla Držitelem karty. To znamená, že nesmíte tuto částku zahrnout do celkové částky úhrady za nájem vozidla. Tato Účtenka musí být podepsána Držitelem karty a při provádění transakce musíte mít Platební kartu fyzicky k dispozici, neboť Platební karta musí být protažena Platebním terminálem nebo otištěna na Imprinteru.

Pokud si pojišťovna Držitele karty nebo Držitel karty vyžádá pro řešení pojistné události veškerou dokumentaci prokazující škodu na vozidle, jste povinni tuto poskytnout.

Prostřednictvím Platebních karet nelze řešit ztráty vzniklé nevrácením či krádeží vozidla.

Na transakce Platebními kartami, které provádějí půjčovny vozidel, se kromě této kapitoly vztahují ostatní ustanovení části I. a II. těchto Pokynů, pokud není uvedeno jinak.

#### **4. Transakce platebními kartami k úhradě zboží/služby zasílaného/né poštou**

Transakce Platebními kartami k úhradě zboží/služby zasílaného/né poštou jste oprávněni provádět pouze se souhlasem Banky, a to v případě, že jste uvedli do Dotazníku jako předmět činnosti zasílání zboží, a při splnění následujících podmínek:

Objednané zboží musíte Držiteli karty zaslat takovým způsobem, abyste mohli jednoznačně prokázat, že zásilka se zbožím byla doručena přímo Držiteli karty a to podepsanou dodejkou. Tuto dokumentaci jste povinni zaslat Bance na její žádost, a to na adresu uvedenou v žádosti.

Držitel karty má právo na vrácení zboží. Pokud je zboží vráceno zpět v zákonné lhůtě, je Obchodník povinen reklamované zboží přijmout.

Jestliže Banka obdrží reklamaci od vydavatelské banky týkající se zaslaného zboží (kvalita zboží, zboží, které bylo zasláno v rozporu s objednávkou, aj.) a Držitel karty toto zboží zašle zpět Obchodnímu místu v zákonné lhůtě, je Banka oprávněna provést storno této reklamované transakce.

Pokud dodací lhůta zboží bude delší než 30 dnů od data, kdy provedete transakci Platební kartou, jste povinni prokazatelně Držitele karty seznámit s datem doručení zboží (tj. datum doručení zboží musí být uvedeno ve smlouvě o zaslání zboží či v písemné korespondenci s Držitelem karty). Celková dodací lhůta zboží nesmí překročit lhůtu 120 dnů od data provedení transakce Platební kartou.

V případě, že Bance na její žádost neposkytnete důkaz o řádném doručení objednaného zboží /poskytnutí služby Držiteli karty nebo bude Držitel karty reklamovat poškození zásilky (např. rozbité sklo), jste plně odpovědní za škodu vzniklou v důsledku reklamačního řízení (to znamená, že jste zejména povinni akceptovat Storno příslušné transakce).

#### **5. Transakce platebními kartami prostřednictvím sítě Internet**

##### **5.1. – Nezabezpečený Internet**

Pokud nemáte s Bankou uzavřenou speciální Smlouvu pro provádění transakcí Platebními kartami prostřednictvím sítě Internet, nesmíte provádět žádné transakce Platební kartou na základě internetové objednávky. V případě reklamacie takovéto transakce Držitelem karty jste plně odpovědní za škodu vzniklou v důsledku reklamačního řízení (to znamená, že jste zejména povinni akceptovat Storno příslušné transakce).

V případě, že Bance na její žádost neposkytnete důkaz o řádném doručení objednaného zboží či služeb Držiteli karty nebo bude Držitel karty reklamovat poškození zásilky (např. rozbité sklo), jste plně odpovědní za škodu vzniklou v důsledku reklamačního řízení (to znamená, že jste zejména povinni akceptovat Storno příslušné transakce).

## 5.2. – Zabezpečený Internet

Pokud máte s Bankou uzavřenou speciální Smlouvu o provádění transakcí Platebními kartami prostřednictvím sítě internet „GP WEB PAY“, jste povinni postupovat při poskytování zboží či služeb dle následujících pravidel.

Objednané zboží musí být Držiteli karty doručeno takovým způsobem, abyste mohli jednoznačně prokázat, že zboží bylo doručeno přímo Držiteli karty a to podepsanou dodejkou.

Objednaná služba musí být Držiteli karty poskytnuta takovým způsobem, abyste mohli jednoznačně prokázat, že služba byla poskytnuta přímo Držiteli karty a to dodacím listem aj. Tuto dokumentaci jste povinni zaslat Bance na její žádost, a to na adresu uvedenou v žádosti.

Držitel karty má právo na vrácení zboží. Pokud je zboží vráceno zpět v zákonné lhůtě, je Obchodník povinen reklamované zboží přijmout.

Jestliže Banka obdrží reklamaci od vydavatelské banky týkající se zaslání zboží (kvalita zboží, zboží, které bylo zasláno v rozporu s objednávkou, aj.) a Držitel karty toto zboží zašle zpět Obchodnímu místu v zákonné lhůtě, je Banka oprávněna provést storno této reklamované transakce.

V případě, že Bance na její žádost neposkytnete důkaz o řádném doručení objednaného zboží /poskytnutí služby Držiteli karty nebo bude Držitel karty reklamovat poškození zásilky (např. rozbité sklo), jste plně odpovědní za škodu vzniklou v důsledku reklamačního řízení (to znamená, že jste zejména povinni akceptovat Storno příslušné transakce).

Pokud dodací lhůta zboží bude delší než 30 dnů od data, kdy provedete transakci Platební kartou, jste povinni prokazatelně Držitele karty seznámit s datem doručení zboží (tj. datum doručení zboží musí být uvedeno ve smlouvě o zaslání zboží či v písemné korespondenci s Držitelem karty).

Celková dodací lhůta zboží nesmí překročit lhůtu 120 dnů od data provedení transakce Platební kartou.



---

**AUTORIZAČNÍ STŘEDISKO KOMERČNÍ BANKY, A.S.**

**nepřetržitá služba    tel: 955 512 220**

**fax: 955 534 300**

---



## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet MasterCard

### Přední strana:

1. **Logo** MasterCard. U zlatých a stříbrných Platebních karet je podkladem loga zlatá nebo stříbrná barva. V případě, že splývá s podkladovou barvou designu karty může být umístěno na černém či bílém oválném podkladu.
2. **Hologram** znázorňující rozvinutou polokouli (zlatá a stříbrná varianta).
3. **Název**, většinou, i logo vydavatele Platební karty
4. **Číslo Platební karty** - vyražené reliéfním písmem,
  - je vždy šestnáctimístné,
  - začíná číslicí **5**,
  - první čtyři číslice jsou vytištěné pod číslem Platební karty vlevo.
5. **Jméno Držitele karty**, případně i obchodní firma nebo název osoby, kterou Držitel karty zastupuje.
6. **Období platnosti Platební karty** ve formě Valid thru (Platí do) nebo Valid from - Valid thru (Platí od - Platí do).
7. Pod **UV** lampou jsou ve spodní třetině Platební karty viditelná písmena **MC**.
8. Nad číslem Platební karty je umístěn čip.
9. U některých Platebních karet může být uvedena fotografie Držitele karty (může být i na zadní straně Platební karty).
10. U některých Platebních karet se může objevit informace, odkdy je Držitel karty členem karetní společnosti - Member since.

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek**.
2. **Podpisový proužek s** - podtiskem slovy MasterCard,
  - podpisovým vzorem Držitele karty,
  - posledním čtyřčíslím čísla Platební karty (shodné s posledním čtyřčíslím Platební karty z přední strany Platební karty) doplněným o tři kontrolní číslice (CVC2).
3. **Hologram** znázorňující rozvinutou polokouli

## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet VISA

### Přední strana:

1. **Logo VISA.**
2. **Hologram** znázorňující letící holubici (stříbrný u Platebních karet Classic, zlatý u Platebních karet Premier).
3. **Název**, většinou i logo vydavatele Platební karty.
4. **Číslo Platební karty**
  - vyraženo reliéfním písmem,
  - je vždy šestnáctimístné
  - začíná číslicí **4**,
  - první čtyři číslice jsou vytištěny pod číslem Platební karty vlevo.
5. **Jméno Držitele karty**, případně i obchodní firma nebo název osoby, kterou Držitel karty zastupuje.
6. **Období platnosti Platební karty** ve formě Valid thru (Platí do) nebo Valid from - Valid thru (Platí od - Platí do).
7. Pod **UV** lampou je pod hlavním grafickým motivem viditelná **letící holubice nebo písmeno V.**
8. Nad číslem Platební karty je umístěn čip.
9. U některých Platebních karet může být uvedena fotografie Držitele karty (může být i na zadní straně Platební karty).
10. U některých Platebních karet se může objevit informace, odkdy je Držitel karty členem karetní společnosti - Member since.

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek.**
2. **Podpisový proužek s**
  - podpisovým vzorem Držitele karty,
  - číslem Platební karty shodným s číslem na přední straně Platební karty, doplněným o tři kontrolní číslice (CVV2) nebo posledním čtyřčíslicím číslem Platební karty (shodné s posledním čtyřčíslicím Platební karty z přední strany Platební karty) doplněným o tři kontrolní číslice (CVV2).
3. **Hologram** znázorňující letící holubici (stříbrný u Platebních karet Classic, zlatý u Platebních karet Premier).

## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet Maestro

### Přední strana:

1. **Logo** Maestro. V případě, že by logo splývalo s pozadím Platební karty, musí být ohraničeno bílou linkou nebo umístěno na černém či bílém podkladovém oválu.
2. **Název**, většinou i logo vydavatele Platební karty.
3. **Číslo Platební karty** začíná číslicí **6**.
4. U některých Platebních karet se může objevit informace, odkdy je Držitel karty členem karetní společnosti - Member since.
5. Nad číslem Platební karty je umístěn čip.

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Přední strana nebo zadní strana:

1. **Podpisový proužek** s podpisovým vzorem Držitele karty (s podtiskem slovy Maestro)  
- může obsahovat poslední čtyřčíslí čísla Platební karty (shodné s posledním čtyřčíslím Platební karty z přední strany Platební karty) doplněným o tři kontrolní číslice (CVC2).
2. **Číslo Platební karty, jméno Držitele karty, období platnosti Platební karty**  
- musí být uvedeno pouze u Platebních karet vydaných v Evropě,  
- může být uvedeno tiskem (hladkým nebo do hloubky) příp. reliéfním vyražením.
3. U některých Platebních karet může být uvedena fotografie Držitele karty.

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek.**

## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet VISA Electron

### Přední strana:

1. **Logo** VISA Electron.
2. Může být umístěn **hologram** znázorňující letící holubici.
3. **Název**, většinou, i logo vydavatele Platební karty.
4. **Číslo Platební karty**
  - vytištěné,
  - musí být šestnáctimístné (je-li uvedeno),
  - začíná číslicí **4**,
  - v případě, že na Platební kartě není uvedeno celé číslo Platební karty, musí být na Platební kartě uvedeny minimálně první a poslední čtyři číslice z čísla Platební karty,
  - první čtyři číslice jsou vytištěny pod číslem Platební karty vlevo.
5. **Jméno Držitele karty**, případně i obchodní firma nebo název osoby, kterou Držitel karty zastupuje.
6. **Období platnosti Platební karty** ve formě Valid thru (Platí do).
7. Text "Electronic use only" nebo "Pouze k elektronickému použití".
8. Nad číslem Platební karty je umístěn čip.

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Přední strana nebo zadní strana:

1. **Podpisový proužek**
  - podtiskem ve formě oranžovo-modro-bílých proužků,
  - podpisovým vzorem Držitele karty
  - může obsahovat poslední čtyřčíslí čísla Platební karty (shodné s posledním čtyřčíslím Platební karty z přední strany Platební karty) doplněným o tři kontrolní číslice (CVC2).
2. U některých Platebních karet může být uvedena fotografie Držitele karty.

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek.**

## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet VPay

### Přední strana:

9. **Logo V-Pay.**
10. **UV element "V"** – viditelný pouze pod UV lampou.
11. **Název**, příp. i logo vydavatele Platební karty.
12. **Čip** – musí být vždy uveden, jelikož se jedná o elektronickou Platební kartu, kdy se při transakci Držitel karty verifikuje vždy PINem.
13. **Číslo Platební karty** - vytištěné,
  - je šestnáctimístné až devatenáctimístné (je-li uvedeno),
  - začíná číslicí **4, 5** nebo **6**
  - v případě, že na Platební kartě není uvedeno celé číslo Platební karty, musí být na Platební kartě uvedeny minimálně první a poslední čtyři číslice z čísla Platební karty, číslo Platební karty může být uvedeno i na zadní straně Platební karty
  - první čtyři číslice jsou vytištěny pod číslem Platební karty vlevo.
14. **Jméno Držitele karty**, případně i obchodní firma nebo název osoby, kterou Držitel karty zastupuje. Jméno Držitele karty může být uvedeno i na zadní straně Platební karty
15. **Období platnosti Platební karty** ve formě Valid thru (Platí do). Platnost Platební karty může být uvedena i na zadní straně Platební karty.
16. Text "Electronic use only" nebo "Pouze k elektronickému použití" – nepovinný údaj.

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Přední strana nebo zadní strana:

1. **Podpisový proužek** s - podpisovým vzorem Držitele karty  
nebo  
**podpisový vzor** Držitele karty pod průhlednou vrstvou plastu.

**Podpisový proužek nemusí být na Platební kartě uveden!**

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek** – může být holografický s UV elementem holubice nebo standardní.

## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet MasterCard Electronic

### Přední strana:

1. **Logo MasterCard Electronic** složené ze dvou překrývajících se kruhů červené a žluté barvy, na kterých je název „MasterCard Electronic“. Název „MasterCard“ je bílý s modrým stínováním a název „Electronic“ je modrý a shoduje se s modrou barvou stínování a modrou barvou podkladu, na kterém je značka umístěna. Logo s hologramem je umístěno na modrém poli, které je ohraničeno bílou linkou.
2. **Text „100% Electronic“** je bílý na modrém poli. Označuje, že tuto Platební kartu lze přijmout k platbám v Platebních terminálech.
3. **Hologram** znázorňující rozvinutou polokouli.
4. **Číslo Platební karty** - obvykle šestnáctimístné ve skupinách po čtyřech číslicích (některá ze skupin číslic může být vynechána = není vytištěna)
  - začíná číslicí **5**
  - je vytištěné (není vyraženo reliéfně), nikdy nezasahuje do hologramu.
  - první čtyři číslice čísla Platební karty jsou vytištěny pod číslem Platební karty vlevo. Musí se shodovat s prvním čtyřčíslím čísla Platební karty.
5. **Jméno Držitele karty**, případně i obchodní firma nebo název osoby, kterou Držitel karty zastupuje.
6. **Období platnosti Platební karty** ve formě Valid thru (Platí do) nebo Valid from - Valid thru (Platí od - Platí do).
7. **„Tančící M“** - **Za** konečnou **platností** Platební karty jsou umístěna písmena **MC**, vytištěná se zvláštním sklonem písma.
8. **Písmena M a C** se při vložení Platební karty do ultrafialového (UV) světla objeví uprostřed přední strany Platební karty.
9. **Text v anglickém jazyce** „VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED,“ zdůrazňuje, že tato Platební karta může být přijata pouze na Obchodních místech, která jsou vybavena Platebními terminály.
10. Nad číslem Platební karty může být umístěn čip

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek**
2. **Podpisový proužek** s
  - podtiskem slovy MasterCard,
  - podpisovým vzorem Držitele karty,
  - posledním čtyřčíslím čísla Platební karty (shodné s posledním čtyřčíslím Platební karty z přední strany Platební karty) doplněným o tři kontrolní číslice (CVC2).
3. **Nepovinný text banky**, která Platební kartu vydala. Může být v anglickém nebo jiném jazyce. Pokud je text v jiném než anglickém jazyce, musí být uveden také překlad textu do anglického jazyka.

## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet JCB

### Přední strana:

1. **Logo JCB** - tři svislé pruhy v barvě modré, červené a zelené, obsahující bílá písmena JCB. Pod těmito pruhy je uveden nápis JCB Cards. Pozadím loga je bílá plocha. Logo je vždy pod hologramem.
2. **Hologram** znázorňující část zeměkoule - je oddělen od loga.
3. Pod **UV** lampou je v pravém dolním rohu vidět logo JCB.
4. **Číslo Platební karty** - vyražené reliéfním písmem,
  - je vždy šestnáctimístné,
  - začíná číslicemi **35**,
  - první čtyři, pět nebo šest číslic jsou vytištěné pod číslem Platební karty vlevo.
5. **Jméno Držitele karty**, případně i obchodní firma nebo název osoby, kterou Držitel karty zastupuje.
6. **Období platnosti Platební karty** ve formě Good thru (Platí do) je vyraženo reliéfním písmem.
7. **Před** konečným rokem **platností** je umístěn apostrof (10/'99).
8. **Za** konečnou **platností** Platební karty je vyraženo písmeno **J**.
9. Může být uveden rok, odkdy je Držitel karty členem obchodní společnosti JCB - Member since.
10. Pod jménem Držitele karty může být vytištěno výrobní číslo Platební karty.
11. Vlevo nad číslem Platební karty je umístěn čip.

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek.**
2. **Podpisový proužek s**
  - podtiskem slovy JCB (modře nebo zeleně)
  - podpisovým vzorem Držitele karty.

## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet Diners Club

### Přední strana:

1. **Logo** Diners Club je v levém horním rohu a je doplněno textem Diners Club International.
2. Pozadí celé Platební karty je stříbrné s tenkými vlnitými čarami (s konstantní vzdáleností od sebe). Může být doplněno mapou světa v šedostříbrné barvě.
3. **Číslo Platební karty** - vyražené reliéfním písmem
  - je vždy čtrnáctimístné
  - začíná číslicemi **30** nebo **36** nebo **38**.
4. **Období platnosti Platební karty** ve formě Valid from - Valid thru (Platí od - do).
5. **Před** nebo **za** konečnou **platností** Platební karty je uvedeno, odkdy je Držitel karty členem Diners Club (Member since), písmena DC a dvoumístný kód státu. V pravém dolním rohu může být vyražena reliéfním písmem značka DC.
6. **Jméno Držitele karty**, případně i obchodní firma nebo název osoby, kterou Držitel karty zastupuje.
7. Pod **UV** lampou je viditelné **logo Diners Club**.

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek**.
2. **Podpisový proužek** s
  - podtiskem loga Diners Club,
  - podpisovým vzorem Držitele karty.
3. **Číslo Platební karty** může být uvedeno dvojím způsobem a musí být vždy shodné s číslem na přední straně Platební karty:
  - číslo Platební karty je uvedeno na podpisovém proužku + 3 kontrolní číslice, nebo,
  - číslo Platební karty je umístěno mimo podpisový proužek a není doplněno 3 kontrolními číslicemi.
4. V levém dolním rohu může být umístěn **hologram**, znázorňující logo Diners Club s textem "Diners Club International" a na pozadí mapu světa.



## Náležitosti a ochranné prvky platebních karet Discover

### Přední strana:

1. **Logo** Discover je v pravém dolním rohu
2. **Číslo Platební karty** - vyražené reliéfním písmem
  - je vždy šetnáctimístné
  - začíná číslicemi **6011** nebo **6400** nebo **6500**.
3. **Období platnosti Platební karty** ve formě Valid thru (Platí do).
4. **Před** konečnou **platností** Platební karty je uvedeno, odkdy je Držitel karty členem Diners Club (Member since
5. Před konečnou **platností** Platební karty je umístěno písmeno **D**, vyražené se zvláštním sklonem písma
6. **Jméno Držitele karty**, případně i obchodní firma nebo název osoby, kterou Držitel karty zastupuje.
7. Pod **UV** lampou je viditelný nápis **Discover**

Vzor karty - přední strana

Vzor karty - zadní strana

### Zadní strana:

1. **Magnetický proužek** - může obsahovat hologram Discover
2. **Podpisový proužek** s
  - podtiskem Discover nebo Discover network
  - podpisovým vzorem Držitele karty.
  - posledním čtyřčíslicím čísla Platební karty (shodné s posledním čtyřčíslicím Platební karty z přední strany Platební karty) doplněným o tři kontrolní číslice (CID), které jsou vytištěny mimo podpisový proužek.
3. Může být uvedeno logo Discover.

# Prohlášení o zadržení/nálezu platební karty (Obchodníkem)

## **1. Informace o zadržené Platební kartě**

Zadržená Platební karta vydána obchodní společností: .....

(MasterCard, VISA, Diners Club, American Express apod.)

Číslo zadržené Platební karty: .....

Příjmení, jméno Držitele karty ..... Platnost Platební karty do: .....

## **2. Způsob, datum, čas a místo zadržení/nalezení Platební karty**

CASH ADVANCE ..... NÁLEZ PLATEBNÍ KARTY ..... ZADRŽENÁ OBCHODNÍKEM .....

Den/měsíc/rok \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / ..... Čas (HH:MM) ..... :

Místo: .....

## **3. Důvod zadržení Platební karty**

..... Platební karta je na Stoplistu ..... podezřelá transakce

..... pokyn Autorizačního střediska ..... jiný důvod (uved'te jaký)

## **4. Údaje o osobě, která Platební kartu zadržela**

Příjmení, jméno, titul: ..... Rodné číslo: ..... /

Trvalé bydliště: Ulice: ..... Obec: .....

PSC: ..... Tel. spojení: .....

Bankovní spojení: .....

Specifický symbol (jen u sporožira): .....

Číslo Obchodníka (pokud Platební kartu zadržel Obchodník Banky): ... 9 \_ \_ \_ \_ \_

V ..... dne .....

Podpis

## Zrušení předautorizace

---

**Pro:** Global Payments Europe, s.r.o. – Dispečink Hlasových Služeb a Hotline POS

**Tel:** 267 197 197

**Fax:** 267 197 291

---

**Od (název obchodního místa):**

\_\_\_\_\_

**Jméno žadatele:**

\_\_\_\_\_

**Tel:**

\_\_\_\_\_

**Datum:**

\_\_\_\_\_

---

Žádám Vás o zrušení předautorizace (k žádosti přikládám kopii účtenky z POS).

Obchodní číslo: \_\_\_\_\_

Číslo karty: \_\_\_\_\_

Platnost karty MM/RR: \_\_\_\_\_

Jméno držitele karty: \_\_\_\_\_

Datum transakce: \_\_\_\_\_

Částka: \_\_\_\_\_ Kč

Autorizační kód: \_\_\_\_\_

Děkuji

S pozdravem

## Zásady bezpečného provádění transakcí platebními kartami

Jednou z prvních věcí, na kterou byste se měli při přijímání Platebních karet zaměřit, je chování předkladatele Platební karty. Podle jeho chování se dá často primárně zjistit, že se nejedná o legální transakci. Proto byste měli znát klasické chování a nákupní zvyky, charakteristické pro Vaši provozovnu. Níže uvádíme obecně známé typy chování či situace, podle kterých se dá usuzovat na určitou nestandardnost požadované transakce:

- předkladatel Platební karty je evidentně tuzemec, ale Platební karta je vydána zahraniční bankou a na cizojazyčné jméno (příp. se může vyskytnout i předkladatel mužského pohlaví a na Platební kartě je vytištěno ženské jméno či naopak)
- pokud Autorizujete Platební kartu, Držitel karty ruší transakci, požaduje Platební kartu zpět a opouští prodejnu
- po úspěšném provedení nízké transakce se vrací do prodejny a snaží se uskutečnit další transakce, a to obvykle na vysoké částky
- nezáleží mu na sortimentu zboží, velikosti, ceně, záruce; transakce provádí rychle
- nákupy provádí těsně před koncem pracovní doby nebo naopak krátce po začátku prodejní doby
- jsou prováděny transakce, jež přesahují obvyklou výši v dané prodejně
- předkladatel může být doprovázen dalšími osobami, které předstírají např. prohlídku zboží.
- předkladatel disponuje více Platebními kartami, z nichž jsou některé při Autorizaci nefunkční
- při vyžádání identifikačního dokladu za účelem kontroly se předkladatel vymlouvá, že je má v autě, či uvede jiný důvod

Některé tyto poznatky je možno učinit ještě předtím, než nakupující předloží Platební kartu.

### Bezpečnostní prvky na platební kartě

Poté, co je Vám předložena Platební karta, zkontrolujte pečlivě její základní náležitosti. **Pokud Platební karta nesplňuje veškeré náležitosti a ochranné prvky jednotlivých druhů Platebních karet uvedené v příloze Pokynů, nesmíte ji přijmout k placení!** Platební kartu, která nesplňuje veškeré náležitosti, ověřte v Autorizačním středisku Banky, přičemž sdělte heslo „Kód 10“. Bez tohoto ověření rozhodně Platební kartu nevracejte zpět Držiteli karty.

### Postup při podezření

V případě podezření byste měli Autorizovat i podlimitní transakce. Pokud zjistíte jakoukoliv nestandardnost v chování předkladatele Platební karty, náležitostech nebo vzhledu Platební karty apod., volejte Autorizační středisko Banky. Sdělte operátorovi Autorizačního střediska heslo „**Kód 10**“, tím sdělíte své podezření a dále budete postupovat dle instrukcí operátora Autorizačního střediska. Heslo „**Kód 10**“ používejte pouze v případě, že máte podezření na neoprávněnou transakci, nikoliv u každé hlasové Autorizace.