

MANUÁL PRE TRANSAKCIE PLATOBNOU KARTOU



POKYNY PRE OBCHODNÍKOV

O TOMTO DOKUMENTE	3	7. CHARGEBACK	25
DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV	4	7.1. Najčastejšie druhy chargebackov	25
		7.2. Ako znížiť riziko chargebacku	25
1. PRIJÍMANIE PLATOBNÝCH KARIET	6	8. PODVODY	27
1.1. Druhy transakcií	6	8.1. Odporúčané postupy na predchádzanie podvodom	27
1.2. Prijímanie kariet prostredníctvom platobného terminálu	6		
2. SPRACOVANIE A ZAÚČTOVANIE TRANSAKCIÍ	8	9. PCI DSS – OCHRANA KARTOVÝCH ÚDAJOV	28
2.1. Uzávierka na termináli POS	8	9.1. Odporúčané postupy	28
2.2. Lehoty na spracovanie transakcií	8	9.2. Čo sa stane, keď nedosiahnete súlad so štandardom PCI DSS?	28
2.3. Lehoty na pripísanie platby na váš účet	8		
2.4. Zamietnuté transakcie	8	10. ĎALŠIE DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE	29
2.5. Zrušenie transakcie	8	10.1. Používanie vlastného platobného terminálu	29
2.6. Prijímanie kariet prostredníctvom internetovej platobnej brány GP webpay	9	10.2. Prepojenie terminálu s pokladničným systémom (ECR)	29
		10.3. Kópie dokladu o predaji	29
3. PREHĽAD O TRANSAKCIÁCH – POUŽÍVATEĽSKÉ PORTÁLY	10	10.4. Telefonát s nahlásením „KÓDU 10“	30
3.1. Portál pre obchodníkov (Merchant portal)	10	10.5. Zadržanie karty	31
3.2. Portál GP webpay	10	10.6. Nález karty alebo karta zabudnutá vo vašej prevádzkarni	31
		10.7. Kontrolný nákup	31
4. ĎALŠIE DRUHY TRANSAKCIÍ	12	10.8. Papierové kotúčiky do terminálov POS	31
4.1. Autorizácia	12	10.9. Tvorba vlastnej reklamy	31
4.2. Bezkontaktné platby kartou	14	10.10. Priebežne vás informujeme	32
4.3. Dynamic currency conversion (DCC)	14		
4.4. Obslužné	15	11. DÔLEŽITÉ KONTAKTY	33
4.5. Cashback	15		
4.6. Akceptácia stravovacích kariet	15		
4.7. Installment	15		
4.8. TOP UP	15		
5. KONTROLY PLATOBNÝCH KARIET	16		
5.1. Príklady log na kartách	18		
5.2. Príklady kariet a prvkov na kartách	19		
6. AKCEPTÁCIA PLATOBNÝCH KARIET VO VYBRANÝCH ODVETVIACH	22		
6.1. Transakcie v hoteloch a požičovniach automobilov	22		
6.2. Zmenárne/kasína	24		

O TOMTO DOKUMENTE

Tieto Pokyny pre obchodníkov spolu s ďalšími dokumentmi uvedenými v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o akceptácii platobných kariet, ktorú ste s nami uzavreli (ďalej len „Zmluva“).

Vo svojom vlastnom záujme a na svoju vlastnú ochranu by ste si mali pozorne prečítať tento dokument a dodržiavať uvedené pokyny.

Tento manuál vám poskytne:

- všeobecné pokyny na prijímanie platobných kariet,
- pokyny na prijímanie platobných kariet vo vybraných odvetviach,
- informácie o spracovaní transakcií platobnými kartami,
- kľúčové informácie o rizikách spojených s používaním a akceptáciou kariet a o tom, ako uvedeným rizikám predchádzať,
- užitočné tipy a rady, ktoré je dôležité dodržiavať pri akceptácii platobných kariet.

Pokyny sú uložené na stránkach portálu pre obchodníkov Merchant Portal.

Veľmi si vážime vaše pripomienky a spätnú väzbu. Ak máte nejaké otázky či pripomienky týkajúce sa týchto pokynov či ktoréhokoľvek aspektu nami poskytovaných služieb, neváhajte nás kontaktovať. Zoznam všetkých kontaktných údajov je k dispozícii na str. 33.

DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV

ASOCIÁCIA/KARTOVÁ SPOLOČNOSŤ	Medzinárodná spoločnosť, ktorá udeľuje bankám licencie na vydávanie a spracovávanie transakcií uskutočnených platobnými kartami (Visa Intl., Mastercard Intl., Diners Club Intl., Japan Credit Bureau Intl., American Express Intl.).
AUTORIZÁCIA	Proces overenia možnosti uskutočniť bezhotovostnú platbu prostredníctvom platobnej karty. Služí na overenie platnosti karty a krytie kartovej transakcie.
AUTORIZAČNÝ KÓD	Štvormiestna až šesťmiestna kombinácia číslíc (v prípade spoločnosti American Express len dvojmiestna) alebo číslíc a písmen, ktorá je obchodnému partnerovi oznámená ako referencia vydaného súhlasného oprávnenia na uskutočnenie kartovej transakcie.
BEZKONTAKTNÁ TECHNOLOGIA -NFC (Near Field Communication)	Bezkontaktná akceptácia platobných kariet. Pri bezkontaktných platbách je na platobnej karte okrem štandardných bezpečnostných prvkov vyobrazený aj symbol, ktorý oprávňuje držiteľa karty uskutočňovať bezkontaktné transakcie.
	
BEZKONTAKTNÁ ČÍTAČKA	Bezkontaktné čítacie zariadenie umiestnené mimo platobného terminálu alebo súčasť platobného terminálu konštruovaného na prijímanie platobných kariet a iných zariadení s bezkontaktnou technológiou.
DRŽITEĽ KARTY	Fyzická osoba, ktorej bola na základe zmluvy s vydavateľom platobných kariet vydaná platobná karta a ktorej priezvisko a meno sú vyznačené na platobnej karte.
GP	Skratka pre Global Payments, s.r.o., www.globalpayments.sk
mPOS	Mobilné zariadenie na elektronické prijímanie a spracúvanie kontaktných (magnetický prúžok alebo čip) aj bezkontaktných kartových transakcií.
TECHNOLÓGIA NFC	NFC (Near Field Communication) je bezdrôtová technológia – rádiový prenos dát na krátku vzdialenosť, ktorá umožňuje jednoduchú a bezpečnú obojsmernú komunikáciu medzi elektronickými zariadeniami, ako je vykonávanie bezkontaktnej transakcie napr. mobilným telefónom, príveskom, hodinkami, stickerom, platba cez QR kód a pod.
OBCHODNÉ MIESTO/PREDAJNÉ MIESTO	Miesto, na ktorom sú obchodníkom prijímané bezhotovostné úhrady prostredníctvom platobných kariet, NFC za poskytnutý tovar/služby, adresa, na ktorej sa nachádzajú priestory obchodníka a kde bola daná platobná transakcia iniciovaná. Lenže a) v prípade zmlúv uzavretých na diaľku v zmysle čl. 2 ods. 7 smernice 2011/83/EÚ je predajným miestom adresa trvalého miesta podnikania, na ktorej obchodník vykonáva svoju činnosť, bez ohľadu na umiestnenie internetových stránok alebo serveru, a ktorej prostredníctvom je platobná transakcia iniciovaná; b) ak obchodník nemá trvalé miesto podnikania, predajným miestom je adresa, ku ktorej má obchodník platnú licenciu na podnikanie a ktorej prostredníctvom je platobná transakcia iniciovaná; c) ak obchodník nemá trvalé miesto podnikania ani platnú licenciu na podnikanie, za predajné miesto sa považuje korešpondenčná adresa, ktorá je stanovená na účely platby daní súvisiacej s jeho obchodnou činnosťou a prostredníctvom ktorej je platobná transakcia iniciovaná.
PIN PAD	Externé zariadenie na zadávanie kódu PIN, ktoré pracuje samostatne alebo je pripojené k platobnému terminálu.

PLATBA KARTOU	Kartová transakcia vykonávaná v prospech obchodníka na úhradu kúpeného tovaru alebo poskytnutých služieb prostredníctvom platobnej karty alebo NFC zariadenia.
PLATOBNÝ TERMINÁL/POS	Elektronický platobný terminál na elektronické prijímanie a spracúvanie kontaktných (magnetický prúžok a čip) aj bezkontaktných kartových transakcií. Jeho súčasťou môže byť aj prídavné zariadenie na zadávanie kódu PIN, tzv. PIN pad.
PODKLADY K TRANSAKCII	Všeobecný názov pre všetky dokumenty vzťahujúce sa na transakciu vrátane papierového alebo elektronického potvrdenia o vykonanej transakcii/účtenky.
POSKYTOVATEĽ PLATOBNÝCH SLUŽIEB/ PPS/ACQUIRER/ AKCEPTANT	Dodávateľ platobných služieb, ktorý s obchodníkom uzavrie zmluvu o prijímaní platobných kariet a dodáva služby súvisiace s prijímaním platobných kariet.
PREUKAZ TOTOŽNOSTI	Občiansky preukaz alebo cestovný pas.
Platba PUSH	Pomocou tzv. PUSH platby môže obchodník odoslať platobné detaily zákazníkovi e-mailom. Táto platba nahrádza tzv. MOTO platbu, teda platbu uskutočnenú na základe znalosti detailov platobnej karty, ktoré poskytol zákazník obchodníkovi prostredníctvom e-mailu alebo telefónu.
VOP	Všeobecné obchodné podmienky

1. PRIJÍMANIE PLATOBNÝCH KARIET

Obchodník je podľa pravidiel kartových asociácií povinný pri akceptácii platobnej karty postupovať takto:

- Obchodník prijme platobnú kartu len na úhradu za predaný tovar alebo poskytnuté služby, bez obmedzenia výšky sumy transakcie.
- Obchodník neposkytne držiteľovi karty hotovosť, ak sa s PPS nedohodol inak písomným dodatkom k zmluve, viac v kapitole 4.9. Cashback.
- Obchodník neuskutoční transakciu, ak nie je prítomný držiteľ karty, ak sa s PPS nedohodol inak písomným dodatkom k zmluve, viac v kapitole 1.1. Druhy transakcií.

1.1. DRUHY TRANSAKCIÍ

Uskutočnenie všetkých uvedených druhov transakcií je opísané v príslušných príručkách pre terminál POS alebo v používateľskej príručke GP webpay na uskutočnenie transakcií v prostredí e-commerce.

Transakcie v prípade, keď je karta prítomná (CP, Card Present), čo znamená všetky transakcie, pri ktorých sú karta a jej držiteľ fyzicky prítomní v okamihu transakcie a kde sa môžete o prítomnosti karty presvedčiť načítaním čipu, pretiahnutím magnetického prúžka karty čítačkou alebo priložením k elektronickému terminálu (prostredníctvom technológie NFC).

Transakcie v prípade, keď je karta neprítomná (CNP, Card Not Present), čo znamená transakcie, pri ktorých karta a držiteľ karty nie sú fyzicky prítomní v okamihu transakcie. Tieto transakcie sú rizikové, ak nemôžete doložiť, že transakciu vykonáva skutočný držiteľ platobnej karty. Naša spoločnosť umožňuje dva druhy transakcií bez prítomnosti platobnej karty:

- **transakcie zadávané pomocou klávesnice na termináli** (pri tejto možnosti je potrebné mať na termináli aktivovanú funkciu Ručný vstup);
- **e-commerce transakcie prostredníctvom portálu GP webpay** (pozri kapitola 3.2. Portál GP webpay, str. 15)

1.2. PRIJÍMANIE KARIET PROSTREDNÍCTVOM PLATOBNÉHO TERMINÁLU

Karty môžete prijímať buď prostredníctvom nami dodaného terminálu, alebo po vzájomnej predchádzajúcej dohode pomocou svojho vlastného zariadenia. Viac informácií o používaní vlastného zariadenia nájdete v kapitole 10.1. Používanie vlastného platobného terminálu (str. 29), kde sú uvedené podmienky, za ktorých môžete akceptovať platobné karty prostredníctvom vlastného zariadenia, ktoré musí byť certifikované našou spoločnosťou.

- Skôr než začnete, prečítajte si používateľskú príručku pre váš typ terminálu a dodržujte predpísaný postup pri jednotlivých druhoch transakcií.
- Pri umiestňovaní terminálu či PIN padu nezabudnite na ich dostupnosť a súkromie držiteľov kariet, aby držiteľ karty mohol mať po celý čas uskutočňovania transakcie kartu pod dohľadom (zrakovým).
- Zabezpečte jednoduchý prístup k elektrickým a telefonickým zásuvkám v blízkosti terminálu pre prípad, že nastanú akékoľvek technické problémy a budeme od vás vyžadovať, aby ste v rámci identifikácie problému urobili určité testy.
- Pri mobilných termináloch zabezpečte zodpovedajúce pokrytie pomocou siete W-LAN alebo zvolte umiestnenie terminálu, ktoré umožňuje pokrytie siete operátorom mobilnej siete.
- Zabezpečte, aby žiadne bezpečnostné zariadenie (ako sú napr. bezpečnostné kamery) nemohlo nahrať zákazníka zadávajúceho kód PIN.
- Konzultujte s nami všetky zmeny na termináli vrátane jeho výmeny, odstránenia či premiestnenia. V prípade mobilných terminálov je každodenné premiestňovanie povolené v rámci ich bežného používania.

- Ste zodpovední za terminálové zariadenie, a preto vám dôrazne odporúčame, aby ste venovali náležitú pozornosť jeho umiestneniu a pravidelnej kontrole. Zodpovedáte tiež za všetky straty spôsobené zásahom tretích osôb, ktoré nie sú oprávnené manipulovať so zariadením iným spôsobom, než je bežný priebeh transakcie, t. j. napríklad zadávanie kódu PIN.

POSTUP TRANSAKCIE

1. **Oprávnený držiteľ karty uskutočňuje na obchodnom mieste platobnú transakciu podľa pokynov terminálu a potvrdzuje svoju totožnosť** prostredníctvom zadania kódu PIN alebo podpisom na účtenke či displeji mobilného zariadenia (v prípade MPOS). Platba je možná aj prostredníctvom iných zariadení, s implementovanou bezkontaktnou/ NFC technológiou. Obchodník je oprávnený kontrolovať bezpečnostné prvky karty aj v prípadoch, keď zasunutie čipovej karty do čítacieho zariadenia vykonáva sám držiteľ karty.

V prípade, že transakcia musí byť overená podpisom zo strany držiteľa platobnej karty, obchodník skontroluje podpis na karte a porovná ho s podpisom na účtenke. Pri podpise držiteľ nesmie mať možnosť vidieť podpis na svojej platobnej karte.

2. **Autorizácia transakcie**

Autorizácia transakcie na termináli POS je zabezpečená automaticky. Obchodník dostane autorizačnú odpoveď prostredníctvom terminálu POS. Transakciu je možné autorizovať vopred (viac v kapitole 4.1. Autorizácia, str. 12).

3. **Vystavenie dokladu o predaji**

Obchodník je povinný na požiadanie poskytnúť držiteľovi doklad o uskutočnení transakcie a uchovávať všetky podklady dokumentujúce uskutočnenie transakcie (t. j. papierové, elektronické, prípadne iné záznamy o uskutočnenej komunikácii s držiteľom karty) v lehote dva roky od dátumu uskutočnenia transakcie a v čitateľnej podobe, a na požiadanie túto dokumentáciu poskytnúť spoločnosti GP.

2. SPRACOVANIE A ZAÚČTOVANIE TRANSAKCIÍ

2.1. UZÁVIERKA NA TERMINÁLI POS

V základnom nastavení každý terminál robí uzávierku automaticky, najneskôr o 22:55 (30 minút až + 30 minút od času uzávierky).

Automatickú uzávierku je možné nastaviť na manuálnu uzávierku. Na nastavenie hodinového okna (kedykoľvek medzi 0:00 h – 22:55 h) kontaktujte Helpdesk (kontaktné údaje nájdete na str. 33).

2.2. LEHOTY NA SPRACOVANIE TRANSAKCIÍ

Systémová lehota na zúčtovanie transakcií je o 22:55 h.

Všetky transakcie predložené na zúčtovanie pred touto lehotou budú odoslané z nášho účtu na váš účet spravidla nasledujúci deň, teda D+1. Všetky transakcie uskutočnené po tejto systémovej lehote budú odoslané z nášho účtu spravidla druhý nasledujúci deň, teda D+2 (pričom „D“ je deň uskutočnenia transakcie).

2.3. LEHOTY NA PRIPÍSANIE PLATBY NA VÁŠ ÚČET

Dátum, kedy bude suma pripísaná na váš účet, závisí od banky, v ktorej je váš účet vedený. Ak máte účet vedený vo Slovenskej sporiteľni, a.s., spravidla v lehote D+1 v priebehu celého týždňa. V prípade, že máte účet v inej banke, platí termín spravidla D+2 (podľa nastavenia clearing u NBS).

2.4. ZAMIETNUTÉ TRANSAKCIE

V rámci nami vykonávaného postupu overovania transakcií zamietneme a vrátime všetky transakcie, ktoré neboli overené, napríklad transakcie uskutočnené kartou, ktorej skončila platnosť. Zamietnuté transakcie vám spôsobia finančnú stratu.

Než k tomu dôjde, preveríme detaily transakcie a naše systémy. Ak nájdeme akékoľvek chyby, budú opravené. Ak sa problém nevyrieši, budeme vás informovať listom/e-mailom a suma pripísaná na váš účet bude príslušným spôsobom upravená.

Ak bude zamietnutý celý súbor s transakciami, budeme vás kontaktovať a informovať o nápravných opatreniach, aby ste sa vyhli tomu, že na váš účet nebudú pripísané žiadne finančné prostriedky.

2.5. ZRUŠENIE TRANSAKCIE

Ak sa držiteľ karty rozhodne, že tovar alebo služby nezakúpi, musíte transakciu zrušiť. Kroky, ktoré musíte urobiť, závisia od toho, ako ste kartu prijali, a od toho, v akej fáze sa nachádzala transakcia v okamihu, keď sa držiteľ karty rozhodol, že ju zruší.

Zrušenie neukončenej transakcie:

- Overovanej kódom PIN – transakciu môžete zrušiť, keď na klávesnici terminálu zadávate sumu. Prípadne transakciu môže zrušiť držiteľ karty pri zadávaní kódu PIN.
- Overovanej podpisom – transakciu môžete zrušiť vo chvíli, keď vás terminál vyzve na potvrdenie podpisu držiteľa karty.

V prípade, že predbežná autorizácia nebude dokončená do 30 dní od dátumu predbežnej autorizácie, transakcia nie je garantovaná.

Zrušenie uzavretej/dokončenej transakcie

- **Do 95 dní od dátumu transakcie:** postupujte podľa používateľskej príručky k danému terminálu, časti týkajúcej sa postupu pri stornovaní transakcie. Sumu možno stornovať v plnej výške transakcie alebo len čiastočne, ak je táto funkcia na termináli POS povolená. Ak bola pri stornovanej transakcii využitá služba DCC, je možné zrušiť len celú transakciu a suma na stornovanie sa zadáva v mene, v ktorej bola zadaná transakcia.
- **Po uplynutí viac než 95 dní od dátumu transakcie:** kontaktujte Helpdesk a požiadajte o stornovanie transakcie.

Vystavte držiteľovi karty doklad o zrušení transakcie.

Finančné prostriedky môžu byť vrátené len na tú kartu, ktorá bola použitá pri pôvodnej transakcii a suma nesmie prekročiť sumu pôvodnej transakcie. Nikdy nevracajte finančné prostriedky iným spôsobom a nepristupujte na možnosť vrátenia finančných prostriedkov v hotovosti či prevodom na bankový účet a pod.

2.6. PRIJÍMANIE KARIET PROSTREDNÍCTVOM INTERNETOVEJ PLATOBNEJ BRÁNY GP WEBPAY

GP webpay je internetová platobná brána umožňujúca rýchle a bezpečné platby kartou. Na stránkach www.gpwebpay.cz sú k dispozícii podrobné používateľské príručky pre všetky transakcie poskytované týmto riešením. V záujme plného využitia všetkých druhov transakcií dodržujte pokyny uvedené v týchto príručkách.

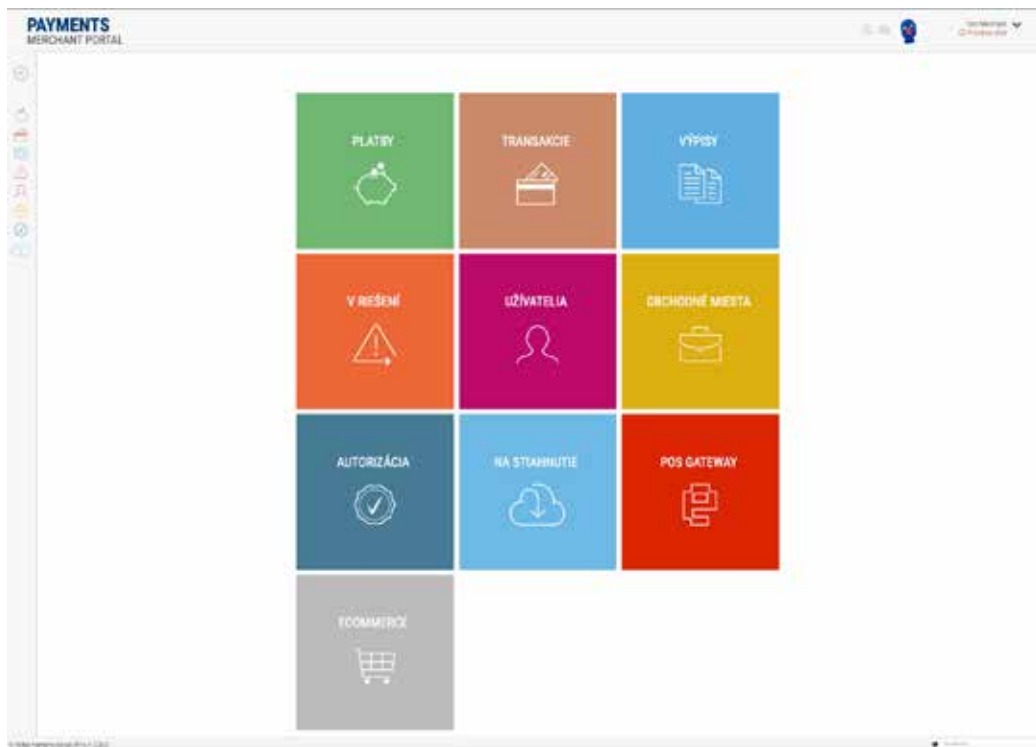
3. PREHĽAD O TRANSAKCIÁCH – POUŽÍVATEĽSKÉ PORTÁLY

Obchodník má prehľad o všetkých transakciách na klientských portáloch:

- Merchant Portal – transakcie uskutočnené na POS a e-commerce,
- GP webpay Portal – pre transakcie e-commerce

3.1. PORTÁL PRE OBCHODNÍKOV (MERCHANT PORTAL)

Klientský portál je systém určený všetkým obchodníkom akceptujúcim platobné karty, prístupný na www.globalpayments.cz. Podrobnejšie informácie s presným opisom všetkých dostupných funkcií nájdete v Používateľskej príručke pre klientský portál, ktorá je k dispozícii v záložke „Na stiahnutie“.

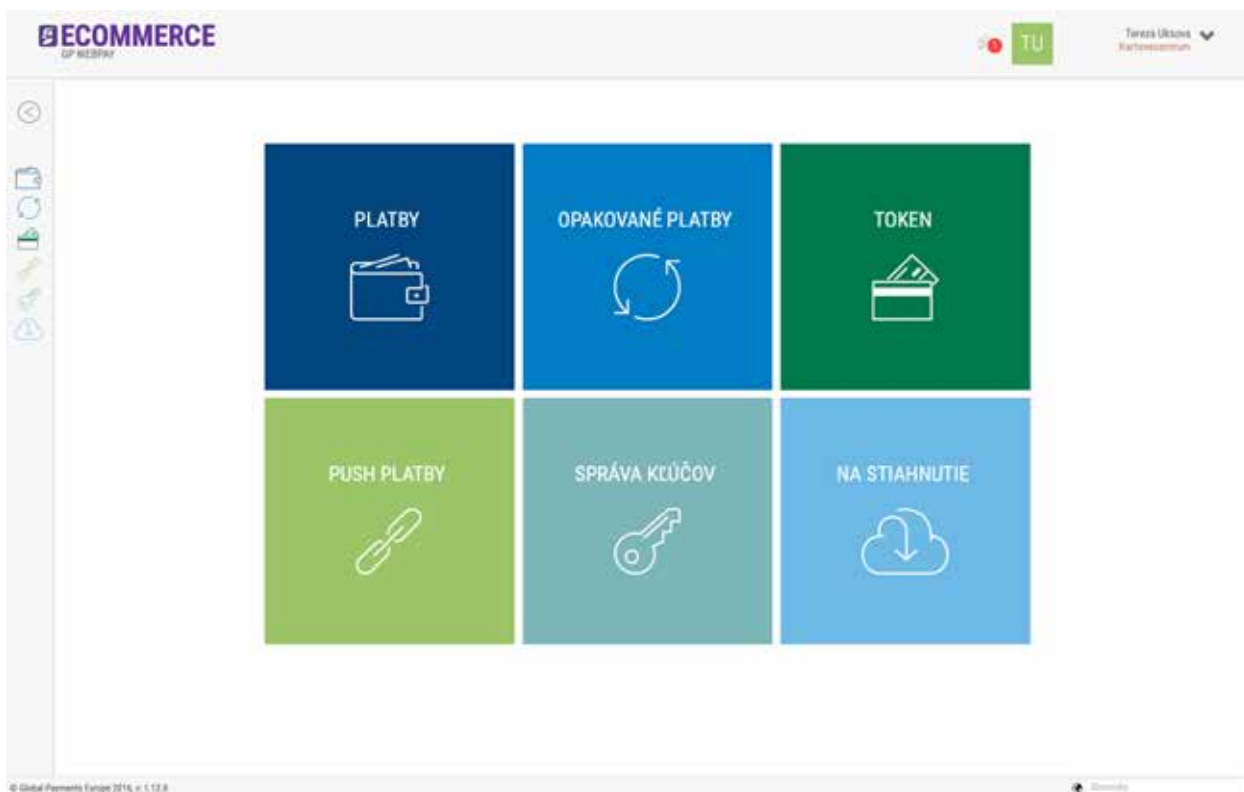


3.2. PORTÁL GP WEBPAY

Používateľ pristupuje k portálu GP webpay cez adresu URL <https://portal.gpwebpay.com>

Portál GP webpay používateľovi obchodníka umožňuje:

- vyhľadávanie a správu platieb;
- vytváranie, zasielanie, vyhľadávanie a správu PUSH platieb (viac o PUSH platbách nájdete v Používateľskej príručke GP Webpay na https://www.gpwebpay.cz/Content/downloads/GP_webpay_Gateway.pdf);
- vytváranie a správu používateľov;
- zobrazenie štatistiky a povolených funkcií pre e-shop a platby;
- vytváranie a správu kľúčov;
- stiahnutie technickej dokumentácie a ďalších zdrojov na integráciu s rozhraním platobnej brány GP webpay na <https://www.gpwebpay.cz/Download>



4. ĎALŠIE DRUHY TRANSAKCIÍ

Detaily a postupy pri jednotlivých transakciách sú podrobne uvedené v príslušnej príručke pre daný druh terminálu, ktorý bol vo vašej prevádzkarni nainštalovaný.

4.1. AUTORIZÁCIA

Autorizácia je proces, pri ktorom sa u obchodníka overuje platnosť platobnej karty a dostatočné finančné krytie na účte držiteľa platobnej karty pre predpokladanú platobnú transakciu. Pri autorizácii sa nepotvrďuje totožnosť držiteľa karty a autorizácia nie je ani garanciou platby.

PREDBEŽNÁ AUTORIZÁCIA

Predbežná autorizácia sa používa hlavne v oblasti cestovného ruchu, najmä v ubytovacích zariadeniach a požičovniach, kde konečná suma transakcie nemusí byť známa v okamihu pôvodnej autorizácie.

Predbežnú autorizáciu možno uskutočňovať pre všetky druhy kariet okrem platobnej karty Maestro, Mastercard Electronic, Visa Electron a V PAY.

Obchodník je povinný dokončiť predbežnú autorizáciu do 30 dní od jej dátumu.

Suma predbežnej autorizácie musí vždy zodpovedať vopred dohodnutej cene za službu či tovar medzi obchodníkom a držiteľom karty. Držiteľ karty musí byť vopred informovaný o predbežnej autorizácii a musí s ňou súhlasiť.

ZAKONČENIE PREDBEŽNEJ AUTORIZÁCIE

Transakcia Zakončenie predbežnej autorizácie je prakticky dokončením predaja, ktorý bol skôr predbežne autorizovaný. Tento druh transakcie možno vykonať využitím magnetických, čipových a tiež bezkontaktných kariet. Zakončenie predbežnej autorizácie sa môže uskutočniť aj v neprítomnosti držiteľa karty.

Vo chvíli, keď chcete zakončiť predbežnú autorizáciu, musíte mať pripravený šesťmiestny autorizačný kód, deväťmiestny identifikátor z účtenky predbežnej autorizácie. Takisto musíte poznať skutočnú sumu na zakončenie predbežnej autorizácie a posledné predčíslenie platobnej karty použitej na predbežnú autorizáciu.

Pri využití typu transakcie PAN-less na dokončenie predbežnej autorizácie stačia posledné štyri čísla karty namiesto súčasného zadávania celého čísla karty alebo jej použitia. Viac informácií o transakcii PAN-less nájdete v Používateľskej príručke terminálu POS.

V okamihu, keď bola automaticky vygenerovaná žiadosť o autorizáciu, terminál zareaguje na požiadavku a zobrazí hlásenie. O jednotlivých druhoch „hlásení“ terminálu sa dozviete v aktuálnej príručke k danému terminálu POS.

Ak terminál nie je nastavený na automatické vykonávanie autorizácie alebo ak sa autorizácia nedá uskutočniť automaticky pre chybu terminálu POS, obchodník kontaktuje Helpdesk (kontaktné údaje nájdete na str. 33).

PRÍRASTKOVÁ PREDBEŽNÁ AUTORIZÁCIA

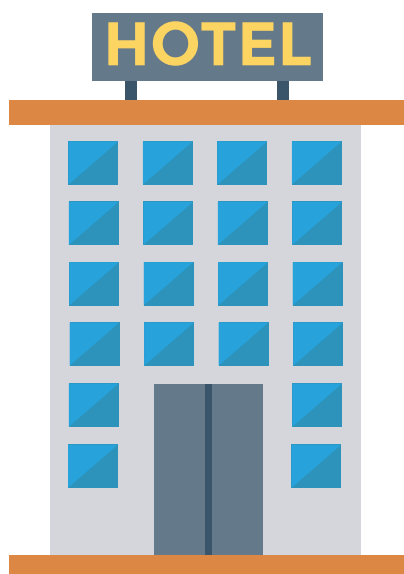
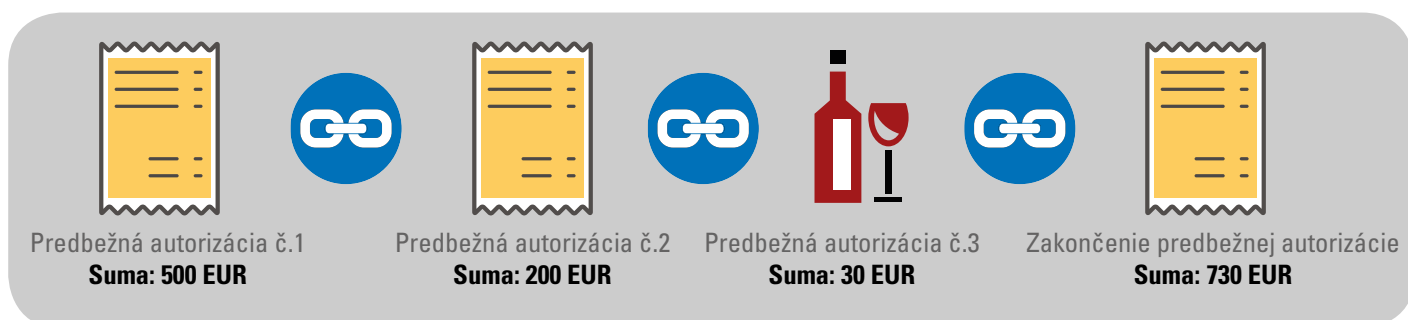
Druh transakcie určený pre segment cestovného ruchu. Prírastková predbežná autorizácia umožňuje zablokovat' zvolenú sumu na účte držiteľa karty, naviazať viac predbežných autorizácií do jedného reťazca transakcií a potom uskutočniť jedno zakončenie predbežnej autorizácie pre celý tento reťazec. Rovnako umožňuje predlžovať platnosť existujúcej predbežnej autorizácie, napríklad v prípade prepojenia terminálu s pokladňou aj automatizovane.

Táto suma je potom blokovaná na účte držiteľa karty po stanovený čas (ktorý sa môže líšiť podľa vydavateľa karty alebo krajiny). Ak ďalším typom transakcie s názvom **Zakončenie predbežnej autorizácie** nedáte pokyn, aby suma bola strhnutá, po uplynutí stanoveného času je suma uvoľnená držiteľovi karty na ďalšie platby.

Zachová sa aj jedinečná funkcia, ktorá vám umožní realizovať, napríklad v rámci jedného hotela, jednak predbežnú autorizáciu, jednak prírastkovú predbežnú autorizáciu z ľubovoľného terminálu a zakončiť ju tiež z ľubovoľného terminálu.

Príklad:

Návštevník príde do hotela a ubytuje sa na päť nocí. Obsluha v rámci registrácie zákazníka na recepcii uskutoční predbežnú autorizáciu/predautORIZáciu vo výške ceny za päť nocí, napríklad 500 EUR. Táto suma sa zablokuje na účte zákazníka. Štvrtý deň pobytu zákazník príde na recepciu a oznámi, že by si rád predĺžil pobyt o ďalšie dve noci. Obsluha vytvorí prírastkovú predbežnú autorizáciu v hodnote ubytovania na dve noci, teda o 200 EUR. Zákazníkovi sa na účte zablokuje daná suma. Pri odhlasovaní z hotela zákazník oznámi, že z baru v izbe odobral tovar v cene 30 EUR. Obsluha v tomto prípade použije opäť prírastkovú predbežnú autorizáciu, tentoraz na sumu 30 EUR. Pri odjazde zákazníka obsluha terminálu jednoducho zakončí všetky spojené predbežné autorizácie jednou transakciou zakončenia predbežnej autorizácie na sumu 730 EUR.



Potvrden. pre obchodníka	
Názov spoločnosti	
Ulica a číslo	
Mesto	
DD/MM/RR	HH:MM:SS
DÁVKA: xxx	ÚČTENKA:XXXX
TERMINAL ID: 123456	

Posl. 4 č. karty:	4325
NAVÝŠENIE PREDAUT.	
Suma EUR:	100.00
TID:	123456
Sekvenč. číslo:	XXXXXXXXXX
Dátum:	DD.MM.RRRR
XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX	

Potvrdenku si odložte	
pre prípadnú kontrolu	

4.2. BEZKONTAKTNÉ PLATBY KARTOU

Bezkontaktné platby kartou umožňujú uskutočňovať transakcie s nízkou sumou len priložením karty k terminálu POS.

Pri transakciách do limitu 20,- EUR sa nevyžaduje zadanie kódu PIN. Pri niektorých transakciách do 20,- EUR sa však na základe bezpečnostného nastavenia vydavateľa platobnej karty požaduje zadanie kódu PIN držiteľom – v takom prípade musíte ďalej postupovať ako pri transakcii s načítaním čipu a zadáním kódu PIN.

Vydavateľ platobnej karty si okrem toho môže k tomuto limitu stanoviť aj ďalšie limity na účely zaručenia bezpečnosti transakcie a držiteľa platobnej karty. V takom prípade sa požaduje zadanie kódu PIN držiteľom karty.

Bezkontaktná technológia môže byť tiež integrovaná do ďalších zariadení, napríklad do šikovných hodínok, náramkov, šikovných telefónov, tabletov a elektronických príveskov na kľúče prostredníctvom tzv. NFC technológie.

4.3. DYNAMIC CURRENCY CONVERSION (DCC)

Služby DCC sú dostupné pre transakcie s kartami Visa a Mastercard. Tento druh transakcie je určený zahraničným držiteľom kariet, ktorí dávajú prednosť nakupovaniu vo svojej domácej mene.

Držiteľ karty dostane po skončení transakcie účtenku, na ktorej sa zobrazí hodnota predajnej transakcie v miestnej mene, výmenný kurz a konečná suma účtovaná v mene krajiny, ktorá vydala kartu.

Váš terminál na predajnom mieste je pripravený na použitie služby DCC a vykoná automatickú detekciu toho, či je karta vhodná pre DCC. Aktivácia služby si vyžaduje náš predchádzajúci písomný súhlas. Pamätajte, že váš zákazník musí dostať možnosť jednoznačne si zvoliť, či chce transakciu uskutočniť v domácej mene alebo v akejkoľvek inej navrhutej mene.

Suma je z účtu držiteľa karty odpísaná v jeho lokálnej mene, držiteľ nebude teda zaťažený ďalšími poplatkami za konverziu mien u svojej vydavateľskej banky. Na váš bankový účet bude prirátaná suma v EUR, aby ste nemuseli držať účty v cudzích menách.

Pri vracaní peňazí v rámci transakcie DCC budete musieť zadať sumu v EUR a následne po vyzvaní zvoliť možnosť DCC. Skontrolujte účtenku k pôvodnej transakcii a skontrolujte, či bola spracovaná ako DCC.

Z dôvodu rozdielov vo výmenných kurzoch môže byť konečná suma vrátená držiteľovi karty odlišná od hodnoty pôvodnej transakcie v jeho domácej mene. O tejto skutočnosti musíte informovať držiteľa karty zároveň so spracovaním postupu vrátenia peňazí.

DCC A CHARGEBACK

Ak je transakcia DCC vrátená späť na kartu zákazníka z dôvodu reklamácie, bude suma transakcie prevedená z domácej meny držiteľa karty na EUR buď spoločnosťou Visa alebo spoločnosťou Mastercard pred tým, než ju strhneme z vášho bankového účtu. Z dôvodu rozdielov vo výmenných kurzoch je pravdepodobné, že konečná suma chargebacku sa bude líšiť od hodnoty pôvodnej transakcie v EUR.

O podrobnostiach týkajúcich sa postupu chargebacku vás budeme priebežne informovať.

PREDBEŽNÁ AUTORIZÁCIA A SLUŽBA DCC

Postup DCC sa môže uplatniť aj pri predbežnej autorizácii transakcií, ak sa držiteľ registruje (napríklad v hoteli alebo v požičovni automobilov). Aktuálny výmenný kurz uplatnený v rámci služby DCC a suma v mene DCC sa musia zobrazovať držiteľovi karty.

Držiteľovi karty treba jasne vysvetliť, že konečný výmenný kurz DCC a suma DCC v jeho domácej mene budú určené až v okamihu, keď bude transakcia spracovaná pri odhlásení z daného zariadenia (hotela atď.). Je možné, že držitelia karty si rozmyslia použitie služby DCC pri odhlásení. Ak nastane takáto situácia, budú požiadaní, aby navštívili recepciu (príslušného hotela či požičovne automobilov). Bližšie informácie nájdete v Manuáli pre službu DCC.

4.4. OBSLUŽNÉ

Obslužné je dodatočná suma pridaná k transakcii držiteľom karty, napríklad keď držiteľ karty platí účet v reštaurácii.sa.

4.5. CASHBACK

Služba Cashback umožňuje držiteľovi karty získať hotovosť súčasne s nákupom tovaru alebo služieb.

Táto služba je dostupná len pri kartách Visa, Visa Electron, Mastercard a Maestro, vydaných na Slovensku. Podmienkou možnosti využitia služby je nákup tovaru či služieb v minimálnej hodnote 5,- EUR. Výber hotovosti je umožnený do maximálnej výšky 50,- EUR.

4.6. AKCEPTÁCIA STRAVOVACÍCH KARIET

Naša spoločnosť ponúka možnosť akceptácie všetkých vydávaných stravovacích kariet na platobných termináloch dodávaných našou spoločnosťou.

Akceptujeme karty týchto spoločností:

Callio, Doxx, Edenred, UP Slovensko, AXA Stravenka, Gusto karta SK

4.7. INSTALLMENT

Transakcia typu Installment umožňuje splátkový predaj tovaru.

4.8. TOP UP

Transakcia typu TOP UP umožňuje dobíjanie kreditu u mobilných operátorov.

5. KONTROLY PLATOBNÝCH KARIET

Požiadavka vykonať fyzické či vizuálne overovacie kontroly karty závisí od toho, či kedykoľvek v priebehu transakcie s kartou skutočne manipulujete, napr. v prípade, keď je držiteľ karty vyzvaný, aby podpísal účtenku.

AKO VYKONAŤ KONTROLU PLATOBNEJ KARTY

To, aké kontroly sa musia vykonať, je podmienené druhom karty. Opis kontrol uvedený nižšie sa vzťahuje na väčšinu kariet vydávaných bankami či inými finančnými inštitúciami. V prípade, že tieto kontroly nevykonáte, môže byť voči vám uplatnený chargeback.

1. ČIP

Skontrolujte, či nenesie známky pokusu o odstránenie, výmenu alebo poškodenie.

2. ČÍSLO KARTY

- Číslo karty začína číslicou 2 alebo 5 pre karty Mastercard, 6 pre Maestro, 4 pre Visa, 36 pre Diners Club, 6011, 64 alebo 65 pre Discover, 62 pre UnionPay (karty UnionPay s dvojitou značkou začínajú tiež číslicou 3, 4, 5 alebo 9), 35 pre JCB a 37 pre karty American Express (AMEX).
- Prvé štyri číslice čísla karty sa môžu opakovať nad alebo pod začiatkom embosovaného čísla karty – skontrolujte, či sa zhodujú s prvými štyrmi číslicami embosovaného čísla, ak sú na karte uvedené.
- Posledné štyri číslice čísla karty na prednej strane karty sa musia zhodovať s číslom na zadnej strane na podpisovom prúžku (v prípade, že je na karte uvedené) a tiež so štyrmi poslednými číslicami čísla karty na účtenke vytlačenej terminálom.
- Pri embosovaných kartách skontrolujte čísla. Ak je oblasť okolo nich poškodená, môže to znamenať, že pôvodné čísla mohli byť odstránené a nahradené novými.
- Číslo karty na prednej strane nemusí byť vyrazené, ale vytlačené, a preto môže na dotyk pôsobiť skôr hladko než aby vystupovalo.

3. OSLOVENIE A MENO DRŽITEĽA KARTY

- Skontrolujte, či medzi držiteľom karty a údajmi na karte nie sú zjavné nezrovnalosti, napríklad keď žena používa kartu, na ktorej je uvedené oslovenie „Mr.“ alebo keď teenager používa kartu s titulom „MUDr.“
- Niektoré karty obsahujú fotografiu držiteľa. Treba skontrolovať, či fotografia zodpovedá osobe, ktorá predkladá kartu a či nebola pozmenená.

4. PLATNÁ OD/VYPRŠANIE PLATNOSTI/PLATNÁ DO

- Kartu treba dôkladne prezrieť z hľadiska jej platnosti. Neprijímajte karty, ktoré sa predkladajú na uskutočnenie transakcie pred dátumom „platná od“ (ak je tento dátum uvedený) či po dátume vypršania platnosti „platná do“. Terminál automaticky vykoná na karte určité kontroly, ale nemôžeme byť zodpovední za to, že terminál prijme kartu, ktorá ešte nie je platná alebo kartu, ktorej platnosť už vypršala.

5. HOLOGRAM

- Skontrolujte, či nenesie známky manipulácie. Hologram by mal byť na dotyk hladký a nemal by mať hrubý či poškrábaný povrch a 3D obrázok by sa mal pri naklonení hýbať. Falšované karty často obsahujú nedokonalé napodobeniny hologramov.
- Hologram môže byť na prednej alebo na zadnej strane karty, okrem prípadov, keď je na karte použitá páska Holomag (holografická magnetická páska) namiesto tradičného magnetického prúžku.

- Medzi najčastejšie podoby hologramov patrí:
 - Mastercard – obrázok zemegule
 - Visa – letiace holubice alebo niekoľko letiacich holubíc
 - Visa Electron – nie všetky karty obsahujú hologram. Ak sa hologram na karte vyskytuje, vyzerá ako letiaca holubica.
 - UnionPay – 3D obrázok chrámu
 - Diners – rozdelený kruh
 - JCB – úsvit
 - AMEX – rímsky centurion

6. PODPISOVÝ PRÚŽOK

- Pamätajte – ak je karta overovaná pomocou kódu PIN, nie je potrebné overovať, či sa podpis zhoduje.
- Podpis by mal byť napísaný jasne a mal by byť hladký na dotyk. Nemal by javiť známky premazania či prepísania.
- Ak je vám predložená nepodpísaná karta, požiadajte držiteľa karty, aby preukázal svoju totožnosť a podpísal kartu vo vašej prítomnosti. Zapište druh a číslo preukazu totožnosti na predajný doklad a autorizujte transakciu.
- Skontrolujte, či podpis zodpovedá menu uvedenému na prednej strane karty.
- Skontrolujte, či podpisový prúžok nenesie známky manipulácie, prelepenia a pod.
- Skontrolujte, či podpis na karte zodpovedá podpisu na účtenke vytlačenej terminálom.

7. KONTROLNÉ ČÍSLICE (CVV2, CVC2)

- Trojmiestny alebo štvormiestny overovací kód. Pri kartách Mastercard, Visa a Maestro predstavujú kód CVV2 či CVC2 tri posledné číslice vytlačené na zadnej strane karty za poslednými štyrmi číslicami čísla karty, ak sú tam uvedené. Kód CVV2 či CVC2 môže byť tiež uvedený priamo na podpisovom prúžku či v bielom políčku vpravo od podpisového prúžku. Pri kartách American Express má toto číslo štyri číslice a je vytlačené na prednej strane karty.

8. MAGNETICKÝ PRÚŽOK

- Ubezpečte sa, že karta má magnetický prúžok na zadnej strane. Ak je magnetický prúžok na dotyk nezvykle hrubý alebo poškrábaný, je na mieste mať podozrenie, že karta bola sfalšovaná.
- Niektoré karty majú pásku Holomag (holografický magnetický prúžok) na mieste tradičného magnetického prúžku. Ak je na karte prítomná páska Holomag, musí byť vždy na zadnej strane karty a karta už nesmie obsahovať žiadny iný hologram.

9. ULTRAFIALOVÉ PRVKY

- Ak máte UV tester bankoviek, môžete vykonať kontrolu ultrafialového znaku na prednej strane karty.

10. FOTOGRAFIA

- Niektoré karty obsahujú fotografiu držiteľa karty, a to vpravo na prednej strane karty. Ak je vám predložená karta, ktorá obsahuje tento prvok, skontrolujte, či fotografia zodpovedá osobe, ktorá kartu predkladá na uskutočnenie transakcie. V prípade, že medzi fotografiou a držiteľom nie je zhoda, je to podozrivé.

11. LOGÁ KARTOVÝCH SPOLOČNOSTÍ

- Logá na kartách – bývajú spravidla na prednej strane karty, ale môžu sa nachádzať aj na zadnej strane. Mali by byť vyobrazené jasne a v ostrých farbách – logo, ktoré je neostré okolo okrajov či ktoré je vyhotovené v nízkej kvalite, môže indikovať, že karta bola sfalšovaná.

Ak máte akékoľvek podozrenie o karte či o jej držiteľovi, kontaktujte telefonicky náš Helpdesk a nahláste „kód 10“ (pozri strana 33).



Mastercard



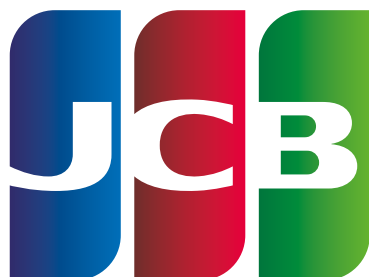
Discover



Visa



UnionPay



JCB (JAPAN CREDIT BUREAU)



Diners



American Express

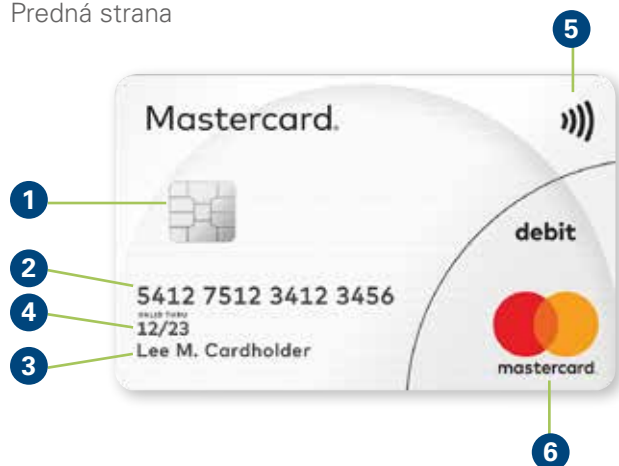
5.2 PRÍKLADY KARIET A PRVKOV NA KARTÁCH

Legenda k obrázkom kariet:

1. Čip
2. Číslo karty
3. Titul a meno držiteľa karty
4. Platná od/dátum vypršania platnosti (položka „Valid Thru“ uvádza posledný mesiac platnosti)
5. Bezkontaktné logo (ak ho karta obsahuje)
6. Logo karty
7. Hologram
8. Podpisový prúžok
9. Bezpečnostný kód karty (CSC)
10. Magnetický prúžok/páska Holomag
11. Iné znaky pre prijímané karty

Mastercard

Predná strana

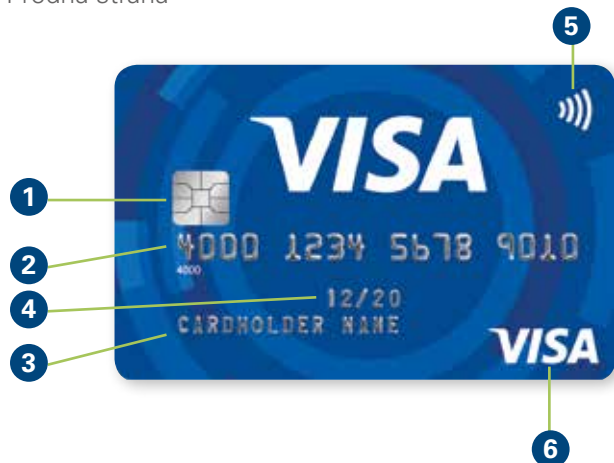


Zadná strana

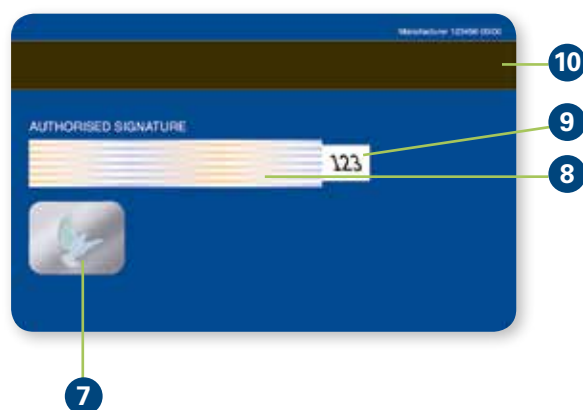


Visa

Predná strana



Zadná strana



Diners Club International

Predná strana



Zadná strana



Discover

Predná strana



Zadná strana



UnionPay

Predná strana



Zadná strana



JCB (Japan Credit Bureau)

Predná strana



Zadná strana



American Express

Predná strana



Zadná strana



6. AKCEPTÁCIA PLATOBNÝCH KARIET VO VYBRANÝCH ODVETVIACH

Tento oddiel sa vzťahuje na obchodníkov, ktorí majú na základe zvláštneho povolenia od našej spoločnosti možnosť uskutočňovať príslušné druhy transakcií (napr. predbežnú autorizáciu).

6.1. TRANSAKcie V HOTELOCH A POŽIČOVNIACH AUTOMOBILOV

Prevádzkovatelia sietí platobných kariet majú pre tieto transakcie špecifické pravidlá. V tomto oddiele sú uvedené informácie o postupoch, ktoré musíte dodržiavať pri prijímaní uvedených transakcií. Váš terminál musí byť nakonfigurovaný pre transakcie predbežnej autorizácie. Ak si želáte aktivovať túto možnosť, kontaktujte nás (kontaktné údaje sú uvedené na str. 33). Podrobné postupy uskutočnenia predbežnej autorizácie, vrátane prírastkovej predbežnej autorizácie a zakončenia autorizácie či zrušenia transakcie (vrátane transakcie typu PAN-less), sú opísané v používateľskej príručke pre daný platobný terminál.

Na účely tohto oddielu sa hostia a osoby, ktoré si požičiavajú automobil, považujú za držiteľov kariet.

ZÁKLADNÉ KROKY A POSTUPY, KTORÉ SA MUSIA DODRŽAŤ PRI AKCEPTÁCII KARIET

- Všetky doklady poskytnuté zahraničnému držiteľovi karty musia byť minimálne dvojazyčné (miestny jazyk/AJ/rodný jazyk držiteľa).
- Obchodník musí pri rezervácii alebo stornovaní (vrátane internetových rezervácií či stornovania) zabezpečiť súhlas držiteľa platobnej karty s podmienkami rezervácie/storna.
- Obchodník má povinnosť uchovávať všetku korešpondenciu s držiteľom karty pre prípadné neskoršie doloženie banke pri riešení spornej transakcie (reklamácie).

REZERVÁCIA

Pri rezervácii informujte držiteľa karty:

- cene ubytovania/požičania vozidla a oznámte mu číslo rezervácie,
- o detailoch rezervácie,
- o obchodných podmienkach,
- o podmienkach storna a kontakte na účely zrušenia rezervácie.

Pri prijímaní rezervácií pre hotely a požičovne automobilov sa ubezpečte, či máte k dispozícii:

- meno držiteľa karty,
- adresu a telefónne číslo,
- číslo jeho platobnej karty, dátum začiatku platnosti karty (ak je dostupný) a dátum ukončenia platnosti,
- súhlas s použitím platobnej karty na platbu,
- súhlas s obchodnými podmienkami,
- súhlas s celkovou cenou, ktorá bude účtovaná v deň vytvorenia rezervácie.

Ak prijímate rezerváciu izby prostredníctvom karty Mastercard alebo Visa a rezervované ubytovanie sa stane nedostupným, musíte zaručiť, že poskytnete alternatívne ubytovanie rovnakého alebo lepšieho štandardu, za ktoré si nebudete účtovať žiadny ďalší poplatok.

GARANTOVANÁ REZERVÁCIA

Garantovaná rezervácia je rezervácia bez okamžitého inkasa sumy zo strany obchodníka. Obchodník zaistí pre držiteľa karty rezerváciu a drží mu ubytovanie do plánovaného dňa príchodu. Držiteľovi karty musí byť poskytnutá lehota 24 hodín od doručenia potvrdenia rezervácie na bezplatné zrušenie rezervácie. Transakcia sa uskutoční až za prítomnosti držiteľa karty.

REZERVÁCIA UBYTOVANIA S ADVANCE DEPOSIT

Ak hotel poskytuje rezerváciu s možnosťou Advance Deposit (nevratná záloha), musí byť táto možnosť uvedená v podmienkach rezervácie, s ktorými držiteľ karty musí súhlasiť.

Obchodník je povinný uviesť na účtenke z terminálu miesto podpisu držiteľa karty Advance Deposit.

REGISTRÁCIA (CHECK-IN)

- Pri príchode požiadajte držiteľa karty o podpis registračného formulára, v ktorom sa uvádza, že vás držiteľ karty oprávňuje odpísať peniaze z jeho karty. Skontrolujte, či podpis zodpovedá podpisu na karte.
- Vykonajte predbežnú autorizáciu, prípadne s použitím prírastkovej predbežnej autorizácie (viac na str. 12).
- Informujte držiteľa o sume predbežnej autorizácie a oznámte mu, čo je do nej zahrnuté (napríklad započítanie dĺžky pobytu/požičania, cena izby/cena za požičanie, príslušné dane, servisné poplatky a poplatok za kilometre).

ODHLÁSENIE (CHECK-OUT)

- Pomocou kláves na termináli zvolte Menu – Transakcie – Predbežne aut. zakonč., pretiahnite či vložte kartu, zadajte pôvodnú vopred autorizovanú sumu, autorizačný kód a identifikátor z účtenky predbežnej autorizácie a postupujte podľa pokynov na platobnom termináli.
- Ak je to možné, snažte sa, aby bol konečný účet uhradený za prítomnosti držiteľa karty a transakciu vykonajte s využitím overenia cez kód PIN.
- Ak ste v prípade transakcie s kartou Visa prekročili vopred autorizovanú sumu o viac než 15 %, nezabudnite zrušiť všetky nevyužité autorizačné kódy.

ZRUŠENIE REZERVÁCIE/TERMÍNY NA ZRUŠENIE REZERVÁCIE

Držiteľ karty musí byť zoznámený s podmienkami zrušenia rezervácie už v okamihu vytvárania rezervácie. Všeobecne musia platiť tieto pravidlá:

- Garantované rezervácie sa držia do nasledujúceho dňa po dni plánovaného príchodu. Lehota na zrušenie rezervácie je 18.00 hod. (miestneho času) v deň plánovaného príchodu.
- Ak uplatňujete skoršiu lehotu než 18.00 hod. (miestneho času) v deň plánovaného príchodu, oznámte túto skutočnosť držiteľovi karty.
- Deň, čas lehoty a pravidlá zrušenia rezervácie oznámte držiteľovi karty písomne.
- Obchodník nesmie požadovať podmienku bezplatného zrušenia lehoty dlhšiu než 72 hodín pred príchodom hosťa. Pri stanovení dlhšej lehoty než 72 hodín pred príchodom sa reklamácia držiteľa karty považuje za oprávnenú. Ak rezervácia nie je využitá alebo zrušená včas, držiteľovi karty sa naúčtuje cena za prvú noc (vr. DPH), tzn. NO SHOW.
- Obchodník musí poskytnúť držiteľovi karty kód zrušenej rezervácie.

NO-SHOW

Transakcia typu NO SHOW slúži na dodatočné doučtovanie služby, napr. držiteľ karty si objedná službu (rezervácia izba/vozidla v požičovni automobilov) a nezruší ju alebo ju nezruší včas. V takomto prípade je obchodník podľa pravidiel kartových asociácií oprávnený účtovať si ako odškodné jednu noc/jeden deň.

Podmienky:

- Obchodník musí písomne informovať držiteľa karty o zaťažení.
- Obchodník musí mať informácie o karte (číslo karty, platnosť karty).
- Obchodník musí mať písomnú objednávku na tovar alebo služby.
- Obchodník musí mať právo na doúčtovanie zapísané vo svojich podmienkach poskytovania služieb a držiteľ musí súhlasiť so zaúčtovaním.
- Obchodník vykoná transakciu na platobnom termináli pomocou funkcie „Predaj“ a na miesto určené pre podpis vpíše čitateľne veľkými tlačnými písmenami „NO SHOW“ (resp. „N.S.“).

ĎALŠIE POPLATKY

Vždy musíte mať súhlas Držiteľa so zúčtovaním „ďalších poplatkov“, ako napr. za stratu, krádež či poškodenie hotelového vybavenia. Tieto dodatočné poplatky nie sú garantované a môžu byť odpísané z vášho účtu v prípade, že držiteľ karty takúto transakciu úspešne reklamuje.

Požičovne automobilov: Len spoločnosť Visa povoľuje zákazníkovi účtovať spätné či pozmenené sumy v dôsledku poškodenia požičaného vozidla, za palivo, poistenie, parkovanie, pokuty, poplatky za požičanie a dane. Musíte však byť schopní dodať **všetky** nižšie uvedené doklady:

- kópiu zmluvy o požičaní;
- odhad výšky škôd od organizácie, ktorá je oprávnená uskutočňovať opravy v krajine, v ktorej sídli požičovňa automobilov;
- prípadnú policajnú správu o nehode;
- dokumentáciu obsahujúcu súhlas držiteľa karty, že škody uhradí svojou Visa kartou;
- akúkoľvek inú dostupnú relevantnú dokumentáciu, ktorá preukazuje zodpovednosť držiteľa karty za vzniknutú škodu;
- kópiu poistky automobilu v prípade, že od držiteľa karty vyžadujete, aby zaplatil poistenie, ktorého výška bude odrátaná od výšky hradených škôd. Namiesto poistky vašej požičovne automobilov môžete poskytnúť kópiu zmluvy o požičaní vozidla, ktorá potvrdzuje súhlas držiteľa karty s tým, že uhradí podiel na krytie poistnej udalosti. V tomto prípade je nutné, aby držiteľ karty vopred podpísal či pripojil svoje iniciály k časti zmluvy, ktorá uvádza informácie o poistení.

Spoločnosť Mastercard nepovoľuje, aby požičovne účtovali zákazníkovi spätné alebo pozmenené sumy. Akékoľvek poplatky za straty či odcudzenie musia byť spracované zvlášť a pre toto spracovanie musíte získať súhlas držiteľa karty.

6.2. ZMENÁRNE/KASÍNA

Aby ste mohli prijímať platby kartou za služby zmenárne alebo kasína, potrebujete náš predchádzajúci písomný súhlas.

Vykonajte kontrolu platobnej karty (pozri. strana 16), identifikujte držiteľa karty a zaznamenajte údaje o predložennom preukaze totožnosti. Tento druh podnikania prináša zvýšené riziko chargebackov.

Na obchodnom mieste typu zmenáreň/kasíno nie je povolené uskutočňovať transakciu Návrat.

7. CHARGEBACK

Chargebackom sa rozumejú transakcie, pri ktorých si vydavateľská banka berie späť celú alebo čiastočnú hodnotu transakcie preplatenej obchodníkovi, a to spravidla na základe reklamácie podanej držiteľom platobnej karty.

Každý chargeback má svoje špecifické pravidlá, ktoré definujú jednotlivé kartové spoločnosti, spoločnosť GP sa nimi musí riadiť a dodržať lehoty reklamačného konania.

7.1. NAJČASTEJŠIE DRUHY CHARGEBACKOV:

- žiadosť o dokumentáciu – oprávnený držiteľ si nie je istý, či takúto transakciu uskutočnil;
- neoprávnená transakcia – oprávnený držiteľ karty nedal na takúto transakciu súhlas a nepodieľal sa na nej;
- chyba pri spracovaní – napríklad duplicitné spracovanie transakcie;
- zrušený/vrátený tovar alebo služby – držiteľ karty zrušil objednávku alebo vrátil tovar a neboli mu vrátené peniaze, vrátenie peňazí nebolo spracované alebo vrátené peniaze neboli pripísané na tú kartu, z ktorej boli pôvodne odpísané;
- nedoručený tovar/služby – napríklad v prípade neskorého dodania tovaru alebo služieb alebo v prípade dodania nesprávneho tovaru.

O chargebacku vás vždy budeme informovať listom alebo e-mailom pred tým, než z vášho účtu budú odpísané finančné prostriedky. V prípade, že od vás budeme vyžadovať ďalšie informácie alebo dokumentáciu, dostanete od nás písomnú výzvu a je veľmi dôležité, aby ste požadované informácie dodali, a to v jasnej podobe a v nami stanovenej lehote v záujme riadneho riešenia sporu. Sporná suma vám bude účtovaná až po ukončení celého chargebackového procesu.

Požiadavky na dodanie tejto dokumentácie možno vznášať v lehote až 540 dní odo dňa, v ktorom bola transakcia odpísaná z účtu držiteľa karty alebo bola poskytnutá daná služba. V niektorých prípadoch, napríklad tam, kde išlo o podvod, môžu byť dokumenty vyžiadané až do dvoch rokov od dátumu transakcie.

7.2. AKO ZNÍŽIŤ RIZIKO CHARGEBACKU

Pri transakciách, pri ktorých je karta prítomná (card-present):

- V prípade čipových kariet musí byť transakcia vykonaná načítaním čipu a prípadne zadaním kódu PIN (ak na to terminál vydá pokyn).
- V prípade, že terminál vydá pokyn na podpis držiteľa, skontrolujte tento podpis oproti podpisu na platobnej karte.

Pri transakciách, pri ktorých je karta neprítomná (card-not-present) ste vystavení vyššiemu riziku chargebackov, platobná karta ani držiteľ nie sú osobne prítomní pri transakcii:

- Ak zákazník žiada o vyzdvihnutie tovaru v obchode, vykonajte transakciu pri vyzdvihnutí ako transakciu, pri ktorej je karta prítomná, a to pomocou terminálu na obchodnom mieste.
- Tovar vždy odosielajte doporučenou alebo zvláštnou poštou či prostredníctvom dôveryhodného a bezpečného dopravcu, do rúk osoby, ktorá tovar objednala a zaplatila. Trvajte na tom, že musí byť vystavený doklad o doručení, ktorý musí byť následne podpísaný, podľa možností držiteľom karty. Požiadajte kuriéra, aby zásielku nedoručil, ak sa priestory, kam má byť doručená, zdajú prázdne. Nezabudnite, že doklad o zaplatení ako taký nie je dostatočným dôkazom, ktorý by vás ochránil pred chargebackom.
- Zvlášť opatrní buďte pri transakciách, pri ktorých je fakturačná adresa odlišná od požadovanej doručovacej adresy; vyhňte sa doručovaniu na adresy, ako sú napríklad hotely, internetové kaviarne a adresy iných osôb, na ktorých sa adresát zdržuje.
- Zvýšenú pozornosť venujte prípadom, keď objednávka prišla z e-mailového účtu, v ktorom nie je zákazníkovo meno nejakým spôsobom obsiahnuté v e-mailovej adrese.

- Buďte podozrievaví voči transakciám, ktoré sú vzhľadom na typ vášho podnikania nezvykle vysoké, pokiaľ ide o hodnotu a objem, prípadne je predaj „príliš jednoduchý“. Z našich skúseností vyplýva, že práve pri týchto transakciách je zvýšená pravdepodobnosť, že pôjde o podvod.
- Ak vraciate peniaze, vždy ich vráťte na tú platobnú kartu, ktorou bola uskutočnená pôvodná transakcia.
- Vedzte si databázu reklamovaných transakcií (chargebackov), aby ste mohli jednoduchšie odhaliť vzorce podvodných transakcií. Ak sa predaj zdá byť „príliš dobrý na to, aby bol skutočný“, potom zrejme skutočný nie je. Nebojte sa kontaktovať držiteľa karty, aby ste mu položili doplňujúce otázky či si vyžiadali dodatočnú identifikáciu.
- Väčšina chargebackov vzniká ako následok podvodných transakcií. Ak dokončíte transakciu, ktorá sa javí ako podvodná, robíte tak na svoje vlastné riziko. Ak bola transakcia dokončená, ale tovar nebol odoslaný, stále ešte môžete zákazníkovi vrátiť peniaze.
- Je vašou povinnosťou zabezpečiť, aby bol tovar objednaný držiteľom karty dodaný či poskytnutý presne tak, ako je opísané vo vašom katalógu či v rámci vašej reklamy. Ak nie ste schopní dodať presnú špecifikáciu vrátane farby, veľkosti, kvality a kvantity, potom musíte držiteľa karty upozorniť na zmenu a požiadať ho o schválenie pozmeneného variantu.
- Nevykonávajte transakcie prostredníctvom karty, ktorej platnosť skončila.
- Neúčtujte držiteľovi karty sumu vo vyššej hodnote, než skutočne prevzal či o ktorej bol informovaný.
- Účtujte držiteľovi karty transakciu v mene, ktorú odsúhlasil.
- Neúčtujte držiteľovi dodatočné náklady, ak ste vopred nedostali jeho súhlas s takouto transakciou.
- Ak prijímate zálohu pri objednávke tovaru a potom držiteľ doplatí zvyšnú sumu, je dôležité, aby obe transakcie boli spracované oddelene a druhá prijatá transakcia nebola spracovaná, kým tovar nebude odoslaný.
- V prípade, že obchodník nenaimplementuje 3D Secure riešenie pre e-commerce transakcie, nesie plnú zodpovednosť za transakcie, ktoré nie sú spracúvané týmto bezpečnostným riešením.

8. PODVODY

8.1. ODPORÚČANÉ POSTUPY NA PREDCHÁDZANIE PODVODOM:

- Nikdy nevykonávajte predajnú transakciu po viacerých menších sumách.
- **Autorizácia nezaručuje platbu.** Autorizácia potvrdzuje len to, že na karte sú k dispozícii potrebné finančné prostriedky a že karta nebola zatiaľ nahlásená ako stratená či odcudzená. Oprávnený vlastník nemusí vedieť o tom, že niekto používa údaje o jeho platobnej karte, a tak sa transakcia stále môže ukázať ako podvodná.
- Ak pozorujete niekoľkonásobné zamietnutie transakcie, je pri danej objednávke na mieste ostražitosť. Ak sa na displeji vášho terminálu pri vykonávaní transakcie objaví hlásenie ako „VOLAJTE AC alebo VOLAJTE HLAS. AUT.“, mali by ste zatelefonovať na náš Helpdesk (kontaktné údaje sú uvedené na str. 33), aby sa mohli uskutočniť ďalšie kontroly, ktorých cieľom je zistiť, či je váš zákazník skutočným držiteľom karty.
- **Neprijímajte karty, ktoré vykazujú znaky úprav.**
- Majte sa na pozore pred zdanlivo náhodnými a nelogickými nákupmi, napríklad keď zákazník nakúpi veľké množstvo rovnakých kusov.
- Budte podozrievaví, ak zákazník zadá objednávku na tovar a/alebo služby a zároveň vás požiada, aby ste prijali platbu za dodatočné služby, ktoré má poskytnúť iná spoločnosť.
- Finančné prostriedky vracajte len na platobnú kartu, ktorá bola použitá pri pôvodnej transakcii; odmietnite vrátenie finančných prostriedkov iným spôsobom, napr. vrátenie prostredníctvom Western Union.
- Dôrazne odporúčame pre všetky e-commerce transakcie implementovať 3D Secure riešenie, na prevenciu zneužitia dát platobných kariet. Viac o úniku dát platobných kariet sa dočítate v kapitole PCI DSS.

9. PCI DSS – OCHRANA KARTOVÝCH ÚDAJOV

Štandard *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS) obsahuje medzinárodne záväzné pravidlá bezpečného zaobchádzania s údajmi o platobnej karte a údajmi z transakcie, ktoré boli zavedené kartovými spoločnosťami s cieľom zvýšiť úroveň zabezpečenia týchto údajov.

PCI DSS je súborom 12 komplexných požiadaviek na zabezpečenie zákazníckych údajov z platobných kariet. Cieľom štandardu je pomôcť organizáciám chrániť zákaznícke údaje z platobných kariet.

Každý obchodník, bez ohľadu na veľkosť jeho podniku, je vystavený riziku úniku dát. Následkom môže byť pokuta udelená prevádzkovateľom siete platobných kariet, ak zákaznícke údaje neboli zabezpečené dostatočne efektívne a podľa štandardov PCI DSS. Výška pokuty začína na sume 5 000 EUR, ale v závislosti od konkrétnych okolností môže byť oveľa vyššia.

9.1. ODPORÚČANÉ POSTUPY

- Informácie z platobných kariet nebudete poskytovať nikomu inému, len spoločnosti GP.
- Obmedzte prístup vašich zamestnancov k údajom z platobných kariet.
- Za žiadnych okolností neuchovávajte plný rozsah údajov uložených na magnetickom prúžku alebo v čipe – známych tiež ako Track 2 Data – napríklad overovaciu hodnotu karty (Card Verification Value, CVV, Batch Code), validačný kód karty (CVC) a verifikačnú hodnotu PIN (Pin Verification Value, PVV).
- Všetok materiál obsahujúci informácie o kartách (napr. účtenky z transakcií) uchovávajte v uzamknutom, bezpečnom priestore, a len nutný čas.
- Zabezpečte, aby všetky tretie strany, ktoré pre vás spracúvajú alebo ukladajú citlivé údaje alebo strany, s ktorými o týchto službách rokujete, potvrdili splnenie štandardu PCI DSS.

Všetko nami dodávané vybavenie na akceptáciu platobných kariet je v súlade s aktuálne platnou verziou štandardu PCI DSS.

Ďalšie informácie o PCI DSS nájdete na stránkach <http://www.pcisecuritystandards.org> – táto stránka obsahuje najnovšiu verziu štandardov PCI DSS a odporúčania, ako tieto štandardy dodržiavať.

9.2. ČO SA STANE, KEĎ NEDOSIAHNETE SÚLAD SO ŠTANDARDOM PCI DSS?

Ak nepreukázate svoj súlad s týmto štandardom, môžu na vás byť uvalené poplatky za nedodržiavanie požiadaviek v oblasti bezpečnosti.

Radi vám poskytneme ďalšie informácie, prípadne poradíme, ako zaistiť súlad so štandardom PCI DSS. Obrátiť sa na nás môžete na e-mailovej adrese pci@globalpayments.sk.

10. ĎALŠIE DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE

10.1. POUŽÍVANIE VLASTNÉHO PLATOBNÉHO TERMINÁLU

Služby spracúvania transakcií poskytujeme aj firmám, ktoré prijímajú platobné karty pomocou vlastného zariadenia či systému prijímania kariet (vrátane akejkoľvek časti tohto zariadenia poskytnutej treťou stranou).

Sme schopní podporovať oba hlavné systémy prijímania platobných kariet, a to:

- systémy elektronického pokladničného miesta (EPOS) schopné prijímať karty;
- elektronické terminály na prijímanie platobných kariet, ktoré fungujú nezávisle od pokladničného zariadenia.

Pri oboch uvedených systémoch vám môžeme poskytnúť systémové špecifikácie podrobne uvádzajúce naše požiadavky a rozhranie.

Všetky zariadenia musíme pred implementáciou otestovať a schváliť. V prípade, že používate svoje vlastné zariadenie, musíte sa riadiť všetkými postupmi opísanými v tomto návode, ak sa s nami nedohodnete na alternatívnych a/alebo dodatočných postupoch, ktoré budeme dokumentovať zvlášť.

Je potrebné, aby ste nás informovali o všetkých navrhovaných zmenách týkajúcich sa terminálov, ich nastavení a prenosových spojeniach. Ak to neurobíte, môže sa stať, že nebudeme môcť spracovať vaše transakcie a dôjde k oneskorenému pripísaniu týchto transakcií na váš bankový účet.

Ak využívate ako poskytovateľa tretie strany, musíte nás informovať o každej zmene tohto poskytovateľa. Musíte tiež zabezpečiť, aby poskytovateľ dodržiaval štandard Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS, pozri str. 28).

Vašou zodpovednosťou je zabezpečiť, aby vaše zariadenie na akceptáciu platobných kariet spĺňalo bezpečnostné štandardy obvyklé pre dané odvetvie. Ste povinní uskutočňovať upgrady vášho zariadenia, ktoré môžeme my alebo dodávateľ vášho terminálu v prípade potreby vyžadovať a platiť za ne. Uvedené upgrady zahŕňajú všetky vylepšenia, ktoré je potrebné urobiť, aby vaše zariadenie zodpovedalo zmenám v pravidlách prevádzkovateľa. Neschopnosť reagovať na tieto zmeny môže spôsobiť nesúlad s uvedenými nariadeniami a môže mať za následok poplatky a pokuty a zvýšené riziko chargebackov.

10.2. PREPOJENIE TERMINÁLU S POKLADNIČNÝM SYSTÉMOM (ECR)

Terminály, ktoré ponúkame, umožňujú prepojenie s pokladničným systémom. Komunikačný protokol medzi oboma zariadeniami umožňuje vzdialene ovládať funkcie terminálu a riadiť platobný postup priamo z pripojeného zariadenia. K terminálu sa dá pripojiť cez rozhranie RS232, USB alebo cez TCP/IP. Po celý čas implementácie komunikačného protokolu sme pripravení poskytnúť vám plnú technickú podporu vrátane prípadného zapožičania testovacieho terminálu.

10.3. KÓPIE DOKLADU O PREDAJI

Kedykoľvek si od vás môžeme vyžiadať kópie dokladov o predaji. Na každú takúto žiadosť reagujte bez zbytočného omeškania, pretože v opačnom prípade môže dôjsť k chargebacku. Kópie predajných dokladov vždy bezpečne uchovávajte v rámci svojej vlastnej evidencie. Nezabudnite uchovávať všetky doklady o transakciách počas dvoch rokov od doručenia tovaru či dokončenia poskytovanej služby (viac informácií nájdete v kapitole PCI DSS, str. 28).

10.4. TELEFONÁT S NAHLÁSENÍM „KÓDU 10“

Ak chcete upozorniť na podozrivé správanie sa predkladateľa platobnej karty, pri telefonickom kontakte oznámte svoje číslo obchodníka/číslo terminálu/IČ a uveďte, že autorizujete s kódom „10“. Operátor Helpdesku vám položí otázky, na ktoré budete môcť odpovedať len ÁNO/NIE a nevzbudíte tým podozrenie u predkladateľa karty.

Takto postupujte aj vtedy, keď vám zákazník ponúkne alternatívny spôsob platby, keď vás požiada o vrátenie karty či keď opustí priestory, pričom transakcia nebola dokončená.

Nezabudnite:

- Upozorniť držiteľa karty na to, že za okamih prebehne rutinná bezpečnostná kontrola alebo že váš spracovateľ kariet si vyžiadal rutinné bezpečnostné preverenie transakcie. Nechajte si kartu aj tovar u seba, kým neprebehnú bezpečnostné kontroly.
- Netelefonujte s nahlásením „kódu 10“, ak sa cítite v ohrození alebo sa domnievate, že to nie je bezpečné, napríklad ak ste v obchode sami. V takom prípade nám zavolajte ihneď po odchode držiteľa karty, keďže váš telefonát môže pomôcť zabrániť ďalšej podvodnej činnosti páchanej na inom mieste.
- Pri zadržaní karty by ste nemali seba ani svojich kolegov vystavovať nebezpečenstvu. Ak sa osoba, ktorá predkladá kartu na transakciu, začne správať agresívne alebo násilne, vždy jej kartu vráťte, a to aj keby sme vás požiadali o jej zadržanie.

10.5. ZADRŽANIE KARTY

Ak vás požiadame, aby ste kartu zadržali, pokúste sa o to

Ak sa osoba, ktorá predkladá kartu na transakciu, začne správať agresívne či násilne, vždy jej kartu vráťte, a to aj vtedy, keď sme vás požiadali o jej zadržanie. V tejto situácii by ste vždy mali:

- pokúsiť sa zaznamenať detaily o vzhľade osoby, ktorá predkladá kartu na transakciu, a použiť monitorovacie zariadenie (napr. bezpečnostnú kameru), ak ho máte k dispozícii;
- zatelefonovať na náš Helpdesk (kontaktné údaje sú uvedené na str. 33) a vysvetliť, že ste nedokázali kartu zadržať, ak ste o to boli požiadaní.

Za určitých okolností budeme kontaktovať políciu. Ak polícia o kartu požiada:

- odovzdajte ju polícii;
- poznamenajte si meno príslušníka polície, jeho identifikačné číslo a telefónne číslo policajnej stanice;
- oznámte vyšetrojúcemu policajtovi, či ste použili bezpečnostnú kameru a prípadnú videonahrávku s dôkazným materiálom uchovajte najmenej 30 dní.

Ak dôjde k zadržaniu karty:

- bez odkladu vyplňte s predkladateľom platobnej karty formulár „Potvrdenie o zadržaní karty“, a odovzdajte ho predkladateľovi;
- poskytnite čo najviac informácií o osobe, ktorá predkladala kartu na transakciu, ako aj ďalšie relevantné informácie, ako je napríklad registračné číslo vozidla danej osoby;
- kartu do polovice pozdĺžne prestrihnite tak, aby podpisový prúžok, magnetický prúžok, embosované číslo karty, hologram a čip zostali neporušené a ihneď spoločne s vyplneným formulárom „Hlásenie o zadržaní alebo náleze platobnej karty“ odošlite na túto adresu:

Global Payments s.r.o.
Vajnorská 100/B
831 04 Bratislava
Slovenská republika

- uschovajte si kópiu Formulára o zadržaní karty.

Uvedené formuláre si môžete stiahnuť z portálu Merchant Portal na adrese www.gpnmerchant.sk.

10.6. NÁLEZ KARTY ALEBO KARTA ZABUDNUTÁ VO VAŠEJ PREVÁDZKARNI

Platobnú kartu uložte bezpečne podľa štandardu PCI DSS, pozri str. XX.

Ak sa zákazník o kartu prihlási, nedávajte mu ju, kým si neoveríte totožnosť držiteľa karty:

- požiadajte o dostatočný preukaz totožnosti, ako je napríklad vodičský preukaz;
- overte podpis na karte voči ukázkovému podpisu osoby, ktorá sa o kartu prihlásila;
- ak máte pochybnosti, kontaktujte náš Helpdesk (kontaktné údaje sú uvedené na str. XX).

Ak sa o kartu nikto neprihlási do 24 hodín:

- kartu do polovice pozdĺžne prestrihnite tak, aby podpisový prúžok, magnetický prúžok, embosované číslo karty a čip zostali neporušené;
- vyplňte formulár „Hlásenie o zadržaní alebo náleze platobnej karty“ a spoločne so všetkými časťami znehodnotenej platobnej karty odošlite na uvedenú adresu:

Global Payments s.r.o.
Vajnorská 100/B
831 04 Bratislava
Slovenská republika

Uvedený formulár je k dispozícii na stiahnutie na portáli Merchant Portal na adrese www.gpnmerchant.sk.

10.7. KONTROLNÝ NÁKUP

Zamestnanci spoločnosti GP sú oprávnení uskutočňovať u vás tzv. kontrolné nákupy, pri ktorých si overujú, či dodržiavate všetky postupy pre prijímanie platobných kariet stanovené v zmluve. Po tom, ako sa zamestnanec legitimuje a oznámi vám, že urobil kontrolný nákup, tovar prijmite späť, bezprostredne po uskutočnení transakcie, a danú transakciu zrušte.

10.8. PAPIEROVÉ KOTÚČIKY DO TERMINÁLOV POS

Ak prevádzkujete elektronický terminál, dbajte na to, aby ste mali dostatok papierových kotúčikov a pri objednávaní sa ubezpečte, že ste si vybrali správny druh pre príslušný platobný terminál.

Papierové kotúčiky si môžete obstaráť v bežných predajniach kancelárskych potrieb. V prípade väčšieho množstva môžete kontaktovať spoločnosť ACTIVA (tel: 0800 102 121 alebo +421 232 777 444).

10.9. TVORBA VLASTNEJ REKLAMY

Ak chcete vytvoriť svoje vlastné materiály, v ktorých zákazníkom oznámite, že prijímate platobné karty ako spôsob úhrady, požiadajte nás o balíček relevantných obrazových materiálov. Spoločne s materiálmi vám poskytneme podrobné informácie o tom, ako reprodukovat logá prevádzkovateľov siete platobných kariet.

Nezabudnite, že platia tieto pravidlá:

- logá kariet boli registrované ako ochranné známky a musia sa používať v súlade s pokynmi uvedenými v balíčku obrazových materiálov;
- logá kariet sa nesmú použiť v reklame takým spôsobom, ktorý by naznačoval, že prevádzkovatelia sietí platobných kariet propagujú vaše služby alebo tovar;
- ste povinní predložiť nám na schválenie všetky propagačné alebo predajné materiály, v ktorých je uvedená naša spoločnosť či karta akéhokoľvek typu;
- vaša stránka na internetovú platbu musí obsahovať príslušné logá prevádzkovateľov siete platobných kariet.

Ak na svojej internetovej stránke či v reklamnom materiáli chcete použiť logo Global Payments, musíte uzavrieť Licenčnú dohodu o ochrannej známke. Ak máte záujem o podrobnejšie informácie, kontaktujte nás (kontaktné údaje sú uvedené na str. 33).

Každá vaša predajňa a jej predajné miesto musia byť v príslušnom propagačnom materiáli jasne identifikované.

10.10. PRIEBEŽNE VÁS INFORMUJEME

Na e-mail alebo kontaktnú adresu, ktoré ste nám poskytli, vám môžeme posilať aktuálne informácie o záležitostiach, ktoré ovplyvňujú spôsob, akým prijímate a spracúvate transakcie s kreditnými a debetnými kartami.

Je veľmi dôležité, aby ste si tieto aktualizácie prečítali a riadili sa našimi odporúčaniami, predovšetkým tými, ktoré sa týkajú povinných zmien vyžadovaných prevádzkovateľmi siete platobných kariet. Kontaktujte nás v prípade, že potrebujete ďalšiu pomoc alebo podporu (kontaktné údaje sú uvedené na str. 33) či ak máte obavy, že tieto informácie nedostávate.

Viac informácií nájdete na stránkach www.globapayments.sk.

11. DÔLEŽITÉ KONTAKTY

Vždy, keď nás telefonicky kontaktujete, pripravte si svoje číslo obchodníka/číslo terminálu/IČO, aby sme vás mohli rýchlo identifikovať.

Hovory sa čas od času monitorujú a zaznamenávajú na účely zlepšenia služieb, ktoré vám poskytujeme. Nahrávky zostávajú výhradne v našom vlastníctve.

HELPDESK/LINKA PODPORY GLOBAL PAYMENTS:

Sme tu na to, aby sme vám pomohli, takže nám neváhajte zavolať či poslať e-mail.

Helpdesk a nonstop technický servis

Tel.: +421 222 121 212

E-mail: helpdesk@globalpayments.sk

- reklamácie,
- pomoc pri storne transakcií a návraty,
- doúčtovanie transakcií,
- podozrenie na podvod,
- telefonát s „kódom 10“,
- zneužitie údajov platobnej karty,
- únik dát.

Zákaznícky servis

Tel.: +421 222 121 222

E-mail: salessupport@globalpayments.sk

- obchodné otázky napr. rozšírenie/uzavretie podnikania,
- odporúčania nových potenciálnych klientov,
- informácie súvisiace s inštaláciou terminálu, cenou atď.

pci@globalpayments.sk:

- podozrenie na zneužitie údajov platobnej karty,
- podozrenie na únik dát.

Alebo nám napíšte na:

Global Payments s.r.o.
Vajnorská 100/B
831 04 Bratislava
Slovenská republika

Global Payments s.r.o., org. zložka
Vajnorská 100/B
831 04 Bratislava
Slovenská republika

Tel.: +421 222 121 222
www.globalpayments.sk



V spolupráci s



globalpayments.sk

SERVICE. DRIVEN. COMMERCE