

Manuál pro obchodníky

Přijímání platebních karet
prostřednictvím České spořitelny, a.s.

Obsah:

| | |
|---|-----------|
| 1. Přijímání platebních karet | 4 |
| 1.1 Přijímání platební karet prostřednictvím České spořitelny, a.s. | 4 |
| 1.2 Definice pojmů | 5 |
| 2. Platební karty | 8 |
| 2.1 Visa | 8 |
| 2.2 Visa Electron | 14 |
| 2.3 V-Pay | 19 |
| 2.4 MasterCard | 20 |
| 2.5 MasterCard Electronic | 24 |
| 2.6 Maestro | 26 |
| 2.7 Diners Club | 30 |
| 2.8 JCB (Japan Credit Bureau) | 34 |
| 2.9 American Express | 40 |
| 3. Postupy při platbě kartou | 43 |
| 3.1 Kontrola karty | 43 |
| 3.2 Postup transakce | 43 |
| 3.3 Hlasová autorizace | 46 |
| 3.4 Zadržení karty | 48 |
| 3.5 Předání transakcí ke zpracování | 48 |
| 3.6 Refundace/reklamace | 49 |
| 4. Jak rozpoznat pokus o podvod při platbě kartou | 50 |



1. Přijímání platebních karet

Jaké jsou výhody pro obchodního partnera?

- zvýšení obrátu,
- nárůst počtu zákazníků, kteří upřednostňují nákup s použitím platební karty,
- nákupy ve větší hodnotě, kdy zákazník není omezen hotovostí v peněžence,
- neplánované nákupy v případě platby kartou,
- výhodná reklama a konkurenční nástroj,
- zvýšení bezpečnosti v důsledku snížení objemu hotovosti na pokladně obchodního partnera.

Jaké jsou výhody pro držitele platebních karet?

- snadný přístup k finančním prostředkům,
- možnost provádění neplánovaných nákupů,
- výše platby není omezena výší hotovosti v peněžence,
- pro držitele platebních karet vydaných ČS zapojení do čerpání výhod kartových programů Bonus program, program Partner a Student+.

1.1 Přijímání platebních karet prostřednictvím České spořitelny, a.s.

Počtem více než 2,9 mil. vydaných platebních karet (přičemž v celé České republice jich bylo všemi bankami vydáno celkem 7,3 mil.*) a počtem obchodních partnerů se ČS řadí k nejvýznamnějším bankám v České republice.

V současné době navíc ČS vybavuje obchodní místa platebními terminály s čipovou technologií, které usnadňují a urychlují provádění transakcí a zvyšují bezpečnost na prodejních místech s vysokou frekvencí bezhotovostních plateb.

Zkušenost

ČS zahájila přijímání platebních karet v obchodní síti již v roce 1991. Výši obrátu plateb kartou u obchodních partnerů, počtem uzavřených smluv a počtem provozoven patří ČS mezi nejvýznamnější banky na trhu v ČR.

Rychlost

ČS patří mezi banky s nejkratší dobou proplácení transakcí na účty obchodních partnerů. Má-li obchodní partner účet u ČS, bývá transakce proplacena do 2 dnů.

Pokud má obchodní partner účet vedený u jiné banky než ČS, pak obdrží platbu do 3 dnů ode dne, kdy byly do kartového centra ČS doručeny údaje o transakci. Doba je prodloužena o zpracování v clearingovém centru ČNB.

Dynamičnost

ČS sleduje a vyvíjí moderní technologie v oblasti přijímání platebních karet a zpracování transakcí.

Nepřetržitá autorizace

Autorizační centrum ČS má nepřetržitý provoz při provádění hlasové autorizace transakcí a asistence v případě dotazů obchodních partnerů.

Vstřícný přístup

ČS uplatňuje individuální přístup k jednotlivým obchodním partnerům a věnuje značnou pozornost rychlému vyřizování reklamací a telefonických dotazů.

Bezpečnost

ČS patří mezi banky s nejnižším objemem podvodných transakcí prováděných platebními kartami v ČR. Implementací aplikace pro přijímání čipových karet na terminálech se ČS řadí k bankám, které nastoupily cestu kvalitativně vyšší ochrany platebních transakcí prováděných platebními kartami.

Široká nabídka přijímaných platebních karet

ČS nabízí přijímání všech nejvýznamnějších druhů karet a obchodní partner tak může využívat jediný platební terminál pro následující druhy karet:

- mezinárodní a domácí karty Visa, Visa Electron, V-Pay,
- mezinárodní a domácí karty MasterCard, MasterCard Electronic a Maestro,
- mezinárodní karty Diners Club,
- mezinárodní karty JCB,
- mezinárodní karty American Express.

1.2 Definice pojmů

AS – Autorizační servis ČS – místo, kde jsou realizovány autorizační požadavky plateb.

ASOCIACE – Mezinárodní společnost udílející bankám licence na vydávání a zpracovávání transakcí uskutečněných platebními kartami (Visa Intl., MasterCard Intl., Diners Club Intl., Japan Credit Bureau Intl., American Express Intl.)

AUTORIZACE – Proces ověření možnosti uskutečnit bezhotovostní platbu prostřednictvím platební karty. Slouží k ověření platnosti karty a krytí transakce.

AUTORIZAČNÍ KÓD – Čtyř- až šestimístná kombinace číslic (u společnosti American Express pouze dvoumístná) nebo číslic a písmen, která je obchodnímu partnerovi sdělena jako potvrzení o existenci účtu ke kartě a volných finančních prostředků k uskutečnění transakce.

AUTORIZAČNÍ LIMIT – Maximální výše částky platby, kterou lze uskutečnit prostřednictvím jedné platební karty na jednom obchodním místě obchodního partnera během jednoho kalendářního dne, aniž by bylo bezpodmínečně nutné vyžadovat oprávnění k transakci prostřednictvím AS.

CVV2 / CVC2 / CVA2 / BATCH CODE – Trojčíslí uvedené na podpisovém proužku platební karty za číslem platební karty nebo za posledním čtyřčíslím čísla platební karty. Batch code – čtyřčíslí na přední straně karty.

ČIP – Mikroprocesor umístěný na přední straně platební karty. Jeví se jako kovová ploška oválného nebo obdélníkového tvaru.

ČS – Česká spořitelna, a.s.

DOKLADY – Obecný název pro tiskopisy dokumentující transakci (například prodejní doklad, sumární doklad, refundační doklad, výplatní doklad, doklad o nepropojené transakci, doklad o předautorizaci, doklad o zrušení transakce, doklad o spropitném, doklad o stornu transakce).

DRŽITEL KARTY – Fyzická osoba, které byla na základě smlouvy s vydavatelem vydána platební karta a jejíž příjmení a jméno jsou vyznačeny na platební kartě.

EMBOSING – Reliéfní údaje na platební kartě nebo identifikačním štítku imprinteru.

IMPRINTER – Mechanické zařízení určené k provedení otisku identifikačních údajů embosované platební karty a identifikačního štítku obchodního místa při provádění transakce.

MECHANICKÁ TRANSAKCE – Transakce provedená pomocí imprinteru.

OBCHODNÍ MÍSTO – Místo, na kterém jsou obchodním partnerem přijímány bezhotovostní úhrady prostřednictvím platebních karet za poskytnuté zboží a služby.

OBCHODNÍ PARTNER – Subjekt, který uzavřel s ČS Smlouvu o přijímání platebních karet na obchodních místech.

PIN PAD – Externí zařízení pro zadávání PINu, které je součástí platebního terminálu.

PLATBA KARTOU – Transakce prováděná ve prospěch obchodního partnera k úhradě zboží nebo služeb, která neprobíhá v hotovosti, ale bezhotovostně, pomocí platební karty.

PLATEBNÍ KARTA – Plastová karta, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z líčové i rubové strany specifikaci stanovené Asociací. Prostřednictvím platební karty lze uskutečňovat bezhotovostní platby za zboží a služby a výběr hotovosti. Platební karta je majetkem vydavatele. Popis jednotlivých přijímaných platebních karet je uveden v kap. 2 – Platební karty.

PLATEBNÍ TERMINÁL (POS terminál) – Zařízení pro elektronické přijímání a zpracovávání transakcí realizovaných prostřednictvím platebních karet.

PLATNOST KARTY – Doba, v průběhu které může držitel platební kartu využívat k platbám a výběrům hotovosti. Platnost karty je vyznačena na přední straně platební karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.

PODKLADY K TRANSAKCI – Obecný název pro veškeré dokumenty vztahující se k transakci, zejména příslušný díl dokladu určený pro obchodního partnera, potvrzení o uskutečnění předautorizací, zpráva o přijetí transakcí vytištěná terminálem po úspěšném odeslání souboru transakcí do ČS, potvrzení o provedení zrušení (storna) transakce, potvrzení o připsání spropitného vytištěné terminálem, písemná nebo faxová objednávka zboží anebo služby, doklad o doručení zboží držiteli, doklad o převzetí zboží držitelem apod.

PRACOVNÍK OBCHODNÍHO MÍSTA – Fyzická osoba, která je pověřena obchodním partnerem k přijímání platebních karet a obsluze zařízení uvedených ve Smlouvě.

PRODEJNÍ DOKLAD – Doklad o provedení transakce vyhotovený obchodním partnerem a podepsaný držitelem karty. Náležitosti prodejního dokladu jsou uvedeny v kap. 3 – Postupy při platbě kartou.

PRŮKAZ TOTOŽNOSTI – Občanský průkaz u občanů ČR. Průkaz totožnosti u občanů států EU. U občanů ostatních států musí být předložen pas, povolení k trvalému nebo dlouhodobému pobytu. Průkaz totožnosti musí být opatřen fotografií jeho držitele.

REFUNDACE – Transakce provedená ve prospěch držitele karty (viz čl. Refundace).

REFUNDAČNÍ DOKLAD (CREDIT) – Doklad, na němž je uvedena částka, kterou se obchodní partner zavazuje vrátit prostřednictvím banky držiteli karty za nedodané, nečerpané či reklamované zboží nebo služby.

SMLOUVA – Smlouva o přijímání platebních karet uzavřená mezi obchodním partnerem a ČS.

SUMÁRNÍ DOKLAD – Sumární účetní doklad (souhrnný doklad, sumář) o provedených transakcích předávaný ČS k zúčtování.

TRANSAKCE – Platba za zboží nebo služby prostřednictvím platební karty.

VYDAVATEL KARTY – Banka nebo jiná instituce, která je oprávněna vydávat platební karty.

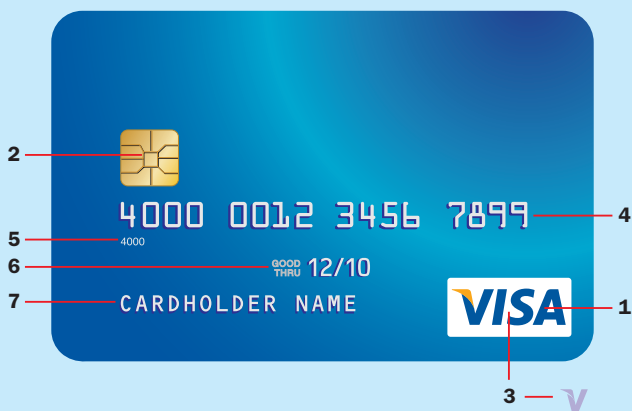
2. Platební karty

2.1 Visa

Karta Visa je platební karta vydaná držiteli některým z členů asociace Visa International, přijímaná k platbám prostřednictvím imprinteru a platebního terminálu.

Od září 2005 jsou vydávány karty Visa s novým designem bezpečnostních a identifikačních znaků. Stávající platební karty Visa budou v oběhu do roku 2010. Nové typy karet mohou mít orientaci horizontální nebo vertikální.

Nový design



1. Ochranná známka – umístěna v pravém dolním, pravém horním nebo levém horním rohu karty.

2. Čip – umístěn v levé polovině karty, kov v barvě zlaté nebo stříbrné.

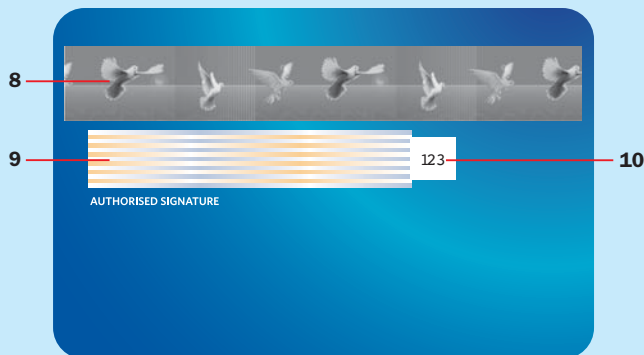
3. UV element – „V“ se zobrazí přes ochrannou známku Visa pod UV lampou.

4. Číslo karty – vždy začíná číslem 4. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla je 16 číslic ve skupinách 4-4-4-4.

5. Vytisknuté čtyřčíslí – musí být shodné s prvními čtyřmi čísly čísla karty. Nachází se pod prvním čtyřčíslím čísla karty.

6. Datum platnosti – uvedeno ve formátu MM/RR, povinné je datum ukončení platnosti. Nelze přijmout karty předložené před prvním dnem měsíce uvedeného jako VALID FROM nebo po posledním dni měsíce uvedeného jako GOOD THRU nebo EXPIRES END.

7. Jméno držitele karty (může být uvedeno i jméno společnosti, jejímž je držitel zaměstnancem) – všechna písmena musí mít stejnou velikost a tvar. Pokud není uvedeno jméno držitele, karta musí obsahovat nápis jako CLUB MEMBER, GIFT CARD apod.



8. Magnetický proužek – umístěn v horní nebo dolní polovině karty. Obsahuje opakující se motiv letící holubice a „slunce“ s nápisem VISA.

9. Podpisový proužek – na zadní straně karty. V případě narušení proužku se objeví nápis VOID. Obsahuje UV element s opakujícím se VISA v tmavě modré a zlaté barvě.

10. CVV2 – třímístný bezpečnostní kód – vytištěn na podpisovém proužku nebo mimo něj. Pokud je součástí podpisového proužku, je uveden za plným nebo částečným číslem karty.

Další prvky

Nápis AUTHORISED SIGNATURE – umístěn nad, pod podpisovým proužkem nebo vedle něj.

Nápis VALID ONLY IN... se jménem země, kde je povoleno ji použít. Pokud je na kartě uveden tento nápis, lze na území České republiky přijímat pouze karty, které nesou označení VALID ONLY IN THE CZECH REPUBLIC.

Logo nebo název vydavatele karty – uprostřed přední strany karty.

Kód výrobce karty – zadní strana karty.

Další možné prvky

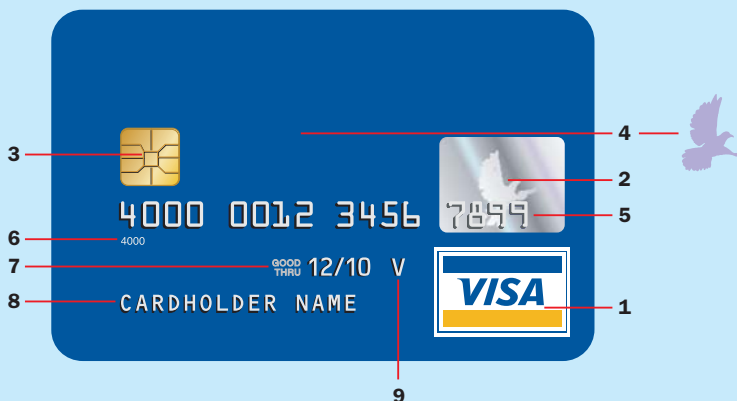
Nápis CUSTOMER SINCE.

Název produktu, tj. Visa Platinum atp. – v levém horním rohu.

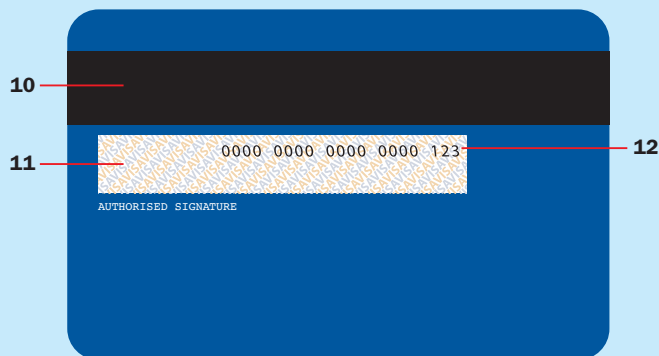
Fotografie držitele – nutná kontrola fotografie s předkladatelem karty.

Vytištěný podpis držitele – nenahrazuje podpis na podpisovém proužku.

Stávající design



- 1. Ochranná známka** – umístěna v pravé části karty pod nebo nad hologramem holubice.
- 2. Hologram letící holubice** – Visa Infinite karta (vydáváná pouze bonitní klientele) má odlišné pozadí hologramu holubice.
- 3. Čip** – umístěn v levé polovině karty, kov v barvě zlaté nebo stříbrné.
- 4. UV element** – holubice – znatelná při použití UV lampy, umístěna uprostřed karty.
- 5. Číslo karty** – vždy začíná číslem 4. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla je 16 číslic ve skupinách 4-4-4-4. Poslední čtyřčíslí zasahuje do hologramu holubice.
- 6. Vytisknuté čtyřčíslí** – musí být shodné s prvními čtyřmi čísly čísla karty. Nachází se pod prvním čtyřčíslím čísla karty.
- 7. Datum platnosti** – uvedeno ve formátu MM/RR, povinné je datum ukončení platnosti. Nelze přijmout karty předložené před prvním dnem měsíce uvedeného jako VALID FROM nebo po posledním dni měsíce uvedeného jako GOOD THRU nebo EXPIRES END.
- 8. Jméno držitele karty** (může být uvedeno i jméno společnosti, jejímž je držitel zaměstnancem) – všechna písmena musí mít stejnou velikost a tvar. Pokud není uvedeno jméno držitele, karta musí obsahovat nápis jako CLUB MEMBER, GIFT CARD apod.
- 9. Stylizovaný znak „letící V“** – musí být vždy uveden. Nachází se za údajem o platnosti karty (EXPIRES END nebo GOOD THRU).



10. Magnetický proužek.

11. Podpisový proužek – obsahuje opakující se nápisy VISA tištěné diagonálně v tmavě modré a zlaté barvě a podpis držitele karty, zpětnou kurzívou vytištěné číslo karty nebo poslední čtyřčíslí karty. V případě narušení proužku se objeví nápis VOID.

12. CVV2 – třímístný bezpečnostní kód – uveden na podpisovém proužku za číslem karty nebo jeho posledním čtyřčíslím.

Další prvky

Nápis AUTHORISED SIGNATURE – umístěn nad, pod podpisovým proužkem nebo vedle něj.

Nápis VALID ONLY IN... se jménem země, kde je povoleno ji použít. Pokud je na kartě uveden tento nápis, lze na území České republiky přijímat pouze karty, které nesou označení VALID ONLY IN THE CZECH REPUBLIC.

Logo nebo název vydavatele karty – levý horní roh.

Kód výrobce karty – zadní strana karty.

Další možné prvky

Nápis CUSTOMER SINCE.

Název produktu, tj. Visa Platinum atp. – v levém horním rohu.

Fotografie držitele – nutná kontrola fotografie s předkladatelem karty.

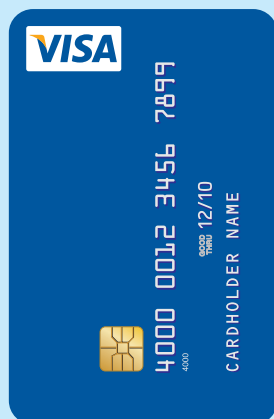
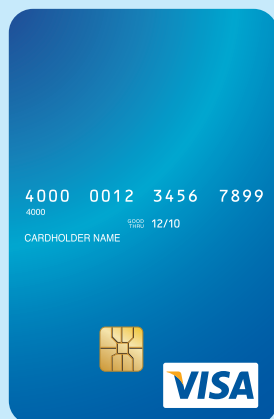
Vytištěný podpis držitele – nenahrazuje podpis na podpisovém proužku.

Vzory karet

Stávající design



Nový design



Nestandardní karty

Neembosované karty Visa – určeny výhradně **pro elektronické použití (údaj ELECTRONIC USE ONLY)**. Obsahují všechny ochranné prvky jako Visa karta, jméno držitele není povinné; číslo karty může být neúplné. V případě, že jméno držitele není uvedeno, platnost karty je max. 5 let.

Visa Gold – embosovaná (reliéfní) i bez reliéfního tisku; v rámci EU není povinné použití zlaté barvy u barvy karty a holubice; může obsahovat nápis Visa Gold (VISA GOLD).

Visa mini karta – karta zmenšené velikosti (40x66 mm), embosovaná nebo neembosovaná, ochranné prvky jsou zmenšeny v odpovídajícím měřítku (přední i zadní strana karty odpovídá standardům Visa). Neobsahuje „letící V“ a tištěné čtyřčíslí. Vzhledem ke své velikosti nemůže obsahovat čip.



Atypické tvary – dárkové karty; pro svůj tvar jsou používány pouze na POS terminálech, a pokud tvar dovolí, na mechanickém snímači (imprinteru). Obsahují všechny ochranné prvky.



Karty průsvitné – obsahují všechny ochranné prvky.

2.2 Visa Electron

Karta Visa Electron je elektronická platební karta vydaná držiteli některým ze členů asociace Visa International, přijímaná k platbám pouze prostřednictvím platebního terminálu.

Od září 2005 jsou vydávány karty Visa Electron s novým designem bezpečnostních a identifikačních znaků. Stávající platební karty Visa Electron budou v oběhu do roku 2010. Nové typy karet mohou mít orientaci horizontální nebo vertikální.

Nový design



1. Mezinárodní ochranná známka a UV znak „V“.

2. Čip.

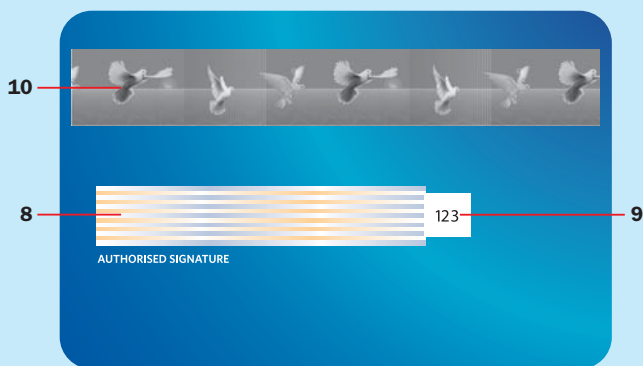
3. Číslo karty – plné číslo karty není vždy vytištěné, povinné je poslední čtyřčíslí (nutná kontrola posledního čtyřčíslí s číslem na účtence).

4. Vytištěné čtyřčíslí – musí být shodné s prvními čtyřmi čísly karty. Nachází se pod prvním čtyřčíslím čísla karty.

5. Údaj ELECTRONIC USE ONLY – tento text (může být i v jiných jazycích) připomíná, že karta není určena pro mechanické zpracování (na imprinteru).

6. Datum ukončení platnosti – tištěné nebo embosované, uvedené ve formátu MM/RR. Nelze přijmout karty předložené po posledním dni měsíce uvedeného jako GOOD THRU nebo EXPIRES END.

7. Jméno držitele – není povinný údaj, může jej nahradit jiná identifikace, např. CLUB MEMBER; všechna písmena musí mít stejnou velikost a tvar.



8. Podpisový proužek – obsahuje UV element s opakujícím se VISA nebo design vydavatele karty.

9. CVV2 – třímístný bezpečnostní kód – vytištěn mimo podpisový proužek. Pokud je součástí podpisového proužku, je uveden za plným nebo částečným číslem karty.

10. Magnetický proužek – může obsahovat Visa motiv letící holubice, je umístěn v horní nebo dolní polovině karty.

Další prvky

Nápis AUTHORISED SIGNATURE – umístěn nad, pod nebo vedle podpisového proužku.

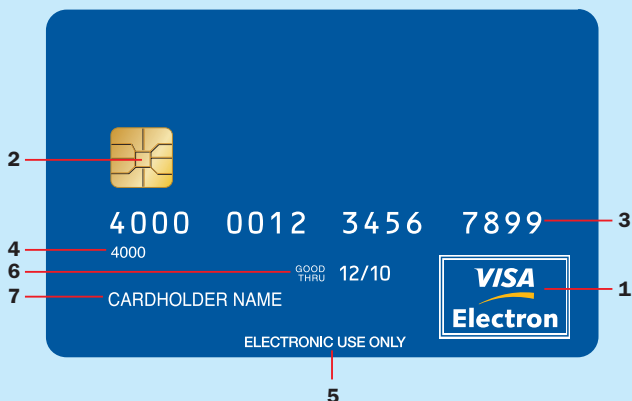
Nápis VALID ONLY IN... se jménem země, kde je povoleno ji použít. Pokud je na kartě uveden tento nápis, lze na území České republiky přijímat pouze karty, které nesou označení VALID ONLY IN THE CZECH REPUBLIC.

Kód výrobce karty – zadní strana karty.

Další možné prvky

Fotografie držitele – nutná kontrola fotografie s předkladatelem karty.

Stávající design



1. Mezinárodní ochranná známka.

2. Čip.

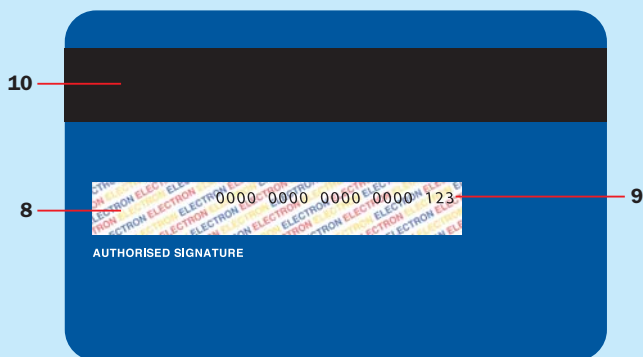
3. Číslo karty – plné číslo karty není vždy vytištěné, povinné je poslední čtyřčíslí (nutná kontrola posledního čtyřčíslí s číslem na účtence).

4. Vytištěné čtyřčíslí – musí být shodné s prvními čtyřmi čísly karty. Nachází se pod prvním čtyřčíslím čísla karty.

5. Údaj ELECTRONIC USE ONLY – tento text (může být i v jiných jazycích) připomíná, že karta není určena pro mechanické zpracování (na imprinteru).

6. Datum ukončení platnosti – tištěné nebo embosované, uvedené ve formátu MM/RR. Nelze přijmout karty předložené po posledním dni měsíce uvedeného jako GOOD THRU nebo EXPIRES END.

7. Jméno držitele – není povinný údaj, může jej nahradit jiná identifikace, např. CLUB MEMBER; všechna písmena musí mít stejnou velikost a tvar.



8. Podpisový proužek – obsahuje podtisk s opakujícím se slovem ELECTRON tištěným diagonálně v modré, červené a zlaté barvě (může být umístěn i na přední straně karty).

9. CVV2 – třímístný bezpečnostní kód. V případě, že karta obsahuje plné číslo karty, podpisový proužek obsahuje třímístný bezpečnostní kód CVV2 vytištěný zpětnou kurzívou.

10. Magnetický proužek.

Další prvky

Hologram letící holubice – nepovinný.

UV hologram holubice – nepovinný. Povinný pouze v případě, že hologram holubice je umístěn na kartě také. UV hologram je umístěn uprostřed karty, znatelný při použití UV lampy.

Nápis AUTHORISED SIGNATURE – umístěn nad, pod podpisovým proužkem nebo vedle něj.

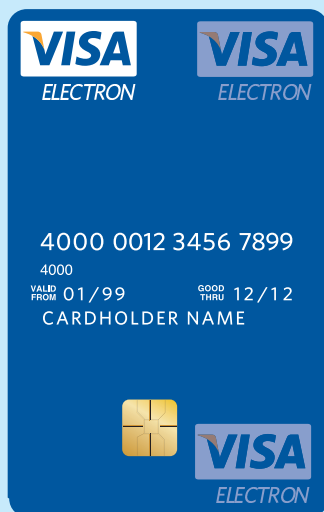
Nápis VALID ONLY IN... se jménem země, kde je povoleno ji použít. Pokud je na kartě uveden tento nápis, lze na území České republiky přijímat pouze karty, které nesou označení VALID ONLY IN THE CZECH REPUBLIC.

Kód výrobce karty – zadní strana karty.

Další možné prvky

Fotografie držitele – nutná kontrola fotografie s předkladatelem karty. Na přední/zadní straně karty; pokud je umístěna na přední straně karty, musí být barevná. Na podpisovém proužku se neobjeví VOID, pokud karta obsahuje fotografii držitele.

Vzory karet



Nestandardní karty

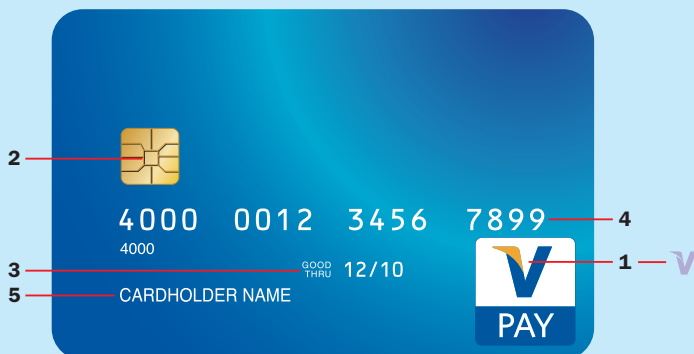
Visa Electron mini karta – obdoba karty Visa mini; popis odpovídá kartě Visa Electron, na přední straně není vyžadováno tištěné předčíslí.

Karta průsvitná

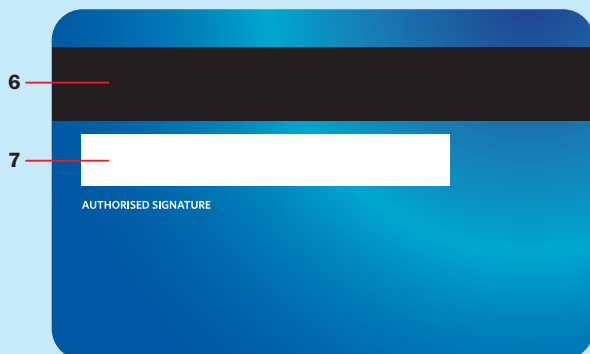


2.3 V-Pay

V-Pay karty jsou novým platebním prostředkem EU zóny vydávaným od roku 2005. Jsou to karty elektronické, určené pro přijímání pouze prostřednictvím platebního terminálu. V-Pay karty obsahují čip a držitel se verifikuje PINem.



1. **V-Pay známka + UV element** viditelný pod UV lampou.
2. **Čip.**
3. **Datum platnosti** – nepovinný údaj.
4. **Číslo karty** – 13–19 čísel začínajících číslem 4, 5 nebo 6; nepovinný údaj.
5. **Držitel karty** – nepovinný údaj.



6. **Magnetický proužek** – může být holografický s UV elementem holubice nebo standardní.
7. **Podpisový proužek.**

Údaje jako jméno držitele, číslo karty a datum platnosti mohou být vytisknuty i na zadní straně karty.

2.4 MasterCard

Karta MasterCard je platební karta vydaná držiteli některým ze členů asociace MasterCard International, přijímaná k platbě prostřednictvím imprinteru a platebního terminálu.



1. Identifikační oblast (ochranná známka MasterCard, hologram a linie ohraničující identifikační oblast). **Na kartách vydaných od června 2006 může být hologram součástí holografického magnetického proužku nebo umístěn na zadní straně karty.**

2. Jméno vydavatele.

3. Čip – umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobcí karty).

4. Číslo karty – vždy začíná číslem 5 (řada 51–55). Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla je 16 číslic ve skupinách 4-4-4-4. Poslední čtyřčíslí zasahuje do hologramu.

5. Vytisknuté čtyřčíslí – musí být shodné s prvními čtyřmi čísly čísla karty. Nachází se pod prvním čtyřčíslím čísla karty.

6. Datum platnosti – uvedeno ve formátu MM/RR (VALID DATES, VALID THRU, VALID THRU END OF).

7. Jméno držitele karty – může být zároveň uvedeno i jméno společnosti, jejímž je držitel karty zaměstnancem.

8. Stylizovaný znak MC je vždy uveden vpravo od data platnosti. **Karty vydané od června 2006 tento znak neobsahují.**

9. Ultrafialové iniciály MC (viditelné pouze pod UV lampou) – umístěny uprostřed karty.

Další možné prvky

Karta může obsahovat nápis **VALID ONLY IN...** se jménem země, kde je povoleno ji použít. Pokud je na kartě uveden tento nápis, lze na území České republiky přijímat pouze karty, které nesou označení **VALID ONLY IN THE CZECH REPUBLIC**.



11. Podpisový proužek – obsahuje třibarevný (červená, žlutá, modrá) podtisk MasterCard tištěný diagonálně. Pod nebo nad proužkem je vytištěn nápis AUTHORISED SIGNATURE a NOT VALID UNLESS SIGNED.

12. Vytištěné poslední čtyřčíslí čísla karty – musí být shodné s posledním čtyřčíslím čísla karty na přední straně karty, následované třímístným bezpečnostním kódem CVC2. Na kartách vydaných od června 2006 je kód CVC2 umístěn vedle podpisového proužku v bílém poli.

13. Magnetický proužek – může být i holografický se znázorněním opakujícího se hologramu MasterCard.

14. Identifikace výrobce a datum výroby karty.

Další možné prvky

Fotografie držitele – pokud je na kartě čip, fotografie je umístěna na pravé straně karty.

Vytištěný podpis držitele – u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku.

Vzory karet



Nová karta vydávaná od roku 2006.



Nestandardní karty

Neembosovaná karta MasterCard – obsahuje identifikační prvky totožné s kartou embosovanou. Karta nesmí být zlatá, obsahuje povinný údaj ELECTRONIC USE ONLY, který umožňuje příjem karty pro platby výhradně prostřednictvím platebního terminálu.

Diners Club International a MasterCard International alliance

Karty vydávané v USA a Kanadě mají na přední straně vlevo logo Diners Club International, ostatní identifikační znaky jsou znaky karet vydávaných členy asociace MasterCard. Tato karta je přijímána k platbám u obchodních partnerů, kteří uzavřeli smlouvu o přijímání platebních karet MasterCard.

Karty vydávané mimo USA a Kanadu mají na přední straně logo Diners Club International, logo MasterCard na zadní straně karty, ostatní identifikační znaky jsou znaky karet vydávaných členy asociace Diners Club International. Tato karta je přijímána k platbám u obchodních partnerů, kteří uzavřeli smlouvu o přijímání platebních karet Diners Club.

MasterCard Side Card – alternativní formát karty; použitelná pouze v POS (nikoli samoobslužných); embosovaná nebo neembosovaná; zmenšený formát. Popis přední i zadní strany odpovídá standardní kartě. Karta neobsahuje čip a musí být vybavena ochranným krytem.



2.5 MasterCard Electronic

Karta MasterCard Electronic je elektronická platební karta vydaná držiteli některým ze členů asociace MasterCard International, přijímaná k platbě pouze prostřednictvím platebního terminálu. Platná karta MasterCard Electronic není embosovaná a má následující identifikační znaky:



1. Identifikační oblast (hologram, ochranná známka, 100% Electronic). **Na kartách vydaných od června 2006 může být hologram součástí holografického magnetického proužku nebo umístěný na zadní straně karty.**

2. Čip – umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobcí karty).

3. Pole vydavatele – levá horní část karty (nepovinný údaj).

4. Nápis VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED je vždy v angličtině a je umístěn nad číslem karty. Karta může být přijata pouze na obchodních místech, která mohou kartu MC Electronic přijímat (platební terminály).

5. Číslo karty – 16místné, rozdělené ve skupinách 4-4-4-4 číslice. Je však možné, aby některá ze skupin číslic byla vynechána. Číslo karty vždy začíná číslicí 5, je vytištěné (není embosované) a nikdy nezasahuje do hologramu.

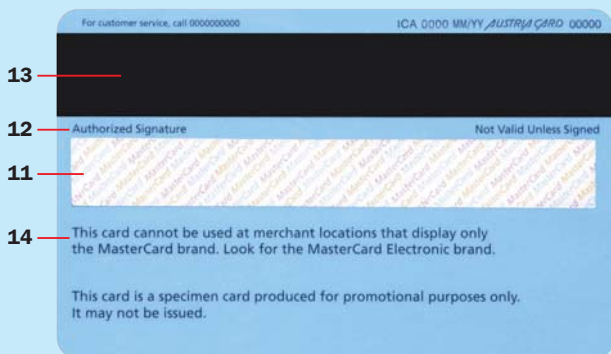
6. První čtyři čísla karty se musí shodovat s předtištěným čtyřčíslem umístěným pod prvními číslicemi čísla karty.

7. Platnost karty – v případě, že jsou uvedena obě data, je nápis VALID DATES umístěn nad daty (formát MM/RR – MM/RR), v případě, že je uvedeno pouze datum ukončení platnosti karty, je nápis VALID THRU před datem (formát MM/RR). Nelze přijmout kartu předloženou po posledním dni měsíce uvedeného na kartě.

8. Vytýštěný stylizovaný znak MC – vždy uveden napravo od data platnosti. **Karty vydané od června 2006 tento znak neobsahují.**

9. Jméno držitele karty.

10. Initiály MC (viditelné pouze pod UV lampou) – umístěny uprostřed karty.



11. Podpisový proužek – obsahuje tříbarevný podtisk slovem MasterCard tištěný diagonálně (červená, žlutá, modrá). Byl-li učiněn pokus vymazat podpis držitele karty, objeví se na proužku nápis VOID. Takovou kartu není možné přijmout. U horního okraje podpisového proužku je vytištěno (zpětnou kurzívou) poslední čtyřčíslí čísla karty následované třímístným bezpečnostním kódem CVC2. **Na kartách vydaných od června 2006 je kód CVC2 umístěn vedle podpisového proužku v bílém poli.**

12. Údaj AUTHORIZED SIGNATURE – je umístěn nad, pod podpisovým proužkem nebo vedle něj.

13. Magnetický proužek – může být i holografický se znázorněním opakujícího se hologramu MasterCard.

14. Údaj VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED – text je v angličtině nebo v jazyce vydavatele karty.

Možné identifikační prvky

Fotografie držitele – pokud je na kartě čip, fotografie je umístěna na pravé straně karty.

Digitální podpis držitele – u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku.

Vzory karet



2.6 Maestro

Karta Maestro je elektronická platební karta vydaná držiteli některým ze členů asociace MasterCard International, přijímaná výhradně prostřednictvím platebního terminálu. Karta Maestro je embosovaná i bez embosu (reliéfního tisku) a má následující identifikační znaky.



1. Ochranná známka Maestro.

2. Čip – umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobcí karty).

3. Jméno držitele – nepovinný údaj.

4. Číslo karty – 12–19 číslic. V případě, že je číslo karty uvedeno (nepovinný údaj), musí začínat 50, 56, 57, 58, 6. V kombinaci se známkou MasterCard číslo karty začíná 51–55.

5. Datum ukončení platnosti karty – formát MM/RR, max. 20 let, nepovinný údaj.

6. Jméno vydavatele.



7. Magnetický proužek.

8. Podpisový proužek – bílý, nebo diagonálně tištěný údaj MasterCard (žlutá, modrá, červená) – pouze v případě, že na kartě je i logo MasterCard – nebo nápis Maestro tištěný diagonálně v červené, modré a šedé barvě.

9. Identifikace výrobce a datum výroby karty.

Další možné prvky

Fotografie držitele – možnost umístění na přední (vlevo nahoře) i zadní straně karty (vlevo dole), nesmí zasahovat do identifikačních znaků.

Vytištěný podpis držitele – pouze na přední straně karty u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku.

Maestro UV znak – umístěn v dolní části přední strany karty.

Údaj **VOID** při pokusu o narušení podpisu na podpisovém proužku.

Hologram – umístěn na přední straně karty spolu se známkou Maestro v identifikační oblasti.

Vzory karet



Nestandardní karty

Maestro a American Express

Předplacená karta Maestro vydaná ve spolupráci Home Creditu a eBanky – stříbrná, obsahuje pouze číslo karty a datum ukončení platnosti karty, ochrannou známku Maestro.

US vydané debetní MasterCard – neobsahují známku Maestro, pouze známku MasterCard, ověření držitele je prostřednictvím PINu (platí pro ně stejná pravidla jako pro karty Maestro, nutná kontrola čísla karty).

Podpisový proužek

– bílý

– podtisk Maestro



– podtisk MasterCard (pouze v případě, že na kartě je i známka MasterCard)



– opakující se logo vydavatele karty

2.7 Diners Club

Karta Diners Club je embosovaná platební karta vydaná držiteli některým ze členů asociace Diners Club International, přijímaná k platbě prostřednictvím imprinteru a platebního terminálu. Pod světlem UV lampy se uprostřed na kartě objeví UV znak značky DC.

Nový design



- 1. Značka DC** v barvě tmavomodré, umístěna v levém horním rohu, doplněna textem „Diners Club International“ (černé písmo).
- 2. Pozadí karty** je stříbrné s tenkými vlnitými čarami s konstantní vzdáleností od sebe a mapou světa v barvě šedostříbrné.
- 3. Čip** – umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci karty).
- 4. Číslo karty** – začíná dvojčíslím 30, 36 nebo 38 (u karet vydaných v USA a Kanadě). Délka čísla karty je 14 číslic ve skupinách 4-6-4. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar.
- 5. Embosovaná (reliéfní) značka DC** je v pravém dolním rohu.
- 6. Údaj MEMBER SINCE** musí být umístěn vždy před nebo za datem platnosti ve tvaru: dvojčíslí roku, písmena DC a dvoumístný písemný kód státu.
- 7. Datum platnosti** – nelze přijmout karty předložené před prvním dnem měsíce uvedeného jako VALID FROM nebo po posledním dni měsíce uvedeného jako VALID THRU (může být i v jiných jazycích).
- 8. Jméno držitele karty**, popř. také společnosti, jejímž je držitel zaměstnancem.

Další možné prvky

Údaj **VALID ONLY IN** – je-li na kartě uveden, je kartu možné použít pouze v zemi v nápisu vyznačené.



9. Podpisový proužek s podtiskem značky DC. V případě narušení podpisového proužku se objeví nápis VOID.

10. Číslo karty vytištěné na podpisovém proužku musí být shodné s číslem karty na přední straně. Je doplněno třímístným číselným kódem.

11. Hologram – umístěn v levém dolním rohu. Obsahuje značku Diners Club s textem „Diners Club International“ a na pozadí mapu světa.

12. Magnetický proužek – může být i holografický s vyobrazením opakující se značky DC.

Stávající design

- **Pozadí**, na kterém je značka DC umístěna, je stříbrné s tenkými vlnitými čarami s konstantní vzdáleností od sebe a **bez mapy světa**.
- **Číslo karty** je na zadní straně natištěno **mimo podpisový proužek a není doplněno třímístným číselným kódem**.
- Karta **neobsahuje hologram**.
- Karta neobsahuje **embosovanou značku DC**.
- Ostatní prvky jsou shodné s popisem nového designu karty.

Vzory karet



Nestandardní karty

Diners Club International a MasterCard International alliance

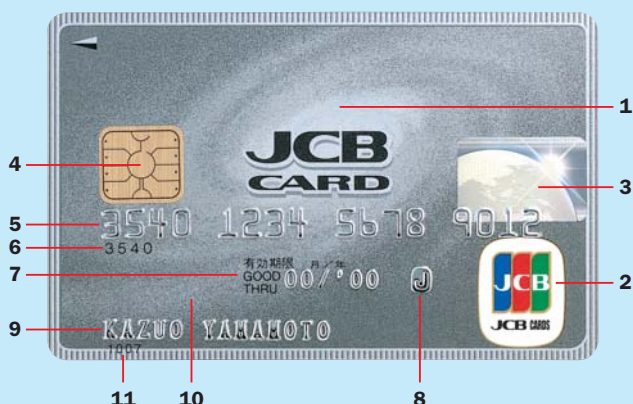
Karty vydávané v USA a Kanadě mají na přední straně vlevo logo Diners Club International, ostatní identifikační znaky jsou znaky karet vydávaných členy asociace MasterCard. Tato karta je přijímána k platbám u obchodních partnerů, kteří uzavřeli smlouvu o přijímání platebních karet MasterCard.

Karty vydávané mimo USA a Kanadu mají na přední straně logo Diners Club International, logo MasterCard na zadní straně karty, ostatní identifikační znaky jsou znaky karet vydávaných členy asociace Diners Club International. Tato karta je přijímána k platbám u obchodních partnerů, kteří uzavřeli smlouvu o přijímání platebních karet Diners Club.

2.8 JCB (Japan Credit Bureau)

Karta JCB je embosovaná platební karta vydaná držiteli některým ze členů asociace Japan Credit Bureau International, přijímaná k platbě prostřednictvím imprinteru a platebního terminálu. Karty JCB jsou vydávány se starými a novými identifikačními znaky. Nicméně s účinností od 1. 1. 2007 budou karty JCB obsahovat pouze nové identifikační znaky.

Nový design



- 1. Nápis JCB International (nebo pouze International), označení typu karty.**
- 2. Logo JCB** – umístěno pod hologramem v pravém dolním rohu karty.
- 3. Hologram** je umístěn v pravé části karty nad logem JCB. Je tvořen vycházejícím sluncem, duhou a mikrotiskem JCB.
- 4. Čip** – umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci karty).
- 5. Číslo karty** – délka čísla karty je 16 znaků ve skupinách 4-4-4-4 číslice. Začíná vždy dvojcíslím 35.
- 6. První čtyřčíslí čísla karty** – musí se shodovat s prvním čtyřčíslím embosovaného čísla karty, je předtištěno pod číslem karty.
- 7. Datum ukončení platnosti karty** – údaj GOOD THRU, VALID DATES, VALID THRU, EXPIRATION DATE, ve formátu MM/RR, MM/RR, MM/DD/RR.
- 8. Embosované „J“** – vždy za údajem ukončení platnosti karty, u Gold (zlatých) karet následuje embosované „G“ za „J“.
- 9. Jméno držitele karty**, popř. název společnosti, jejímž je držitel zaměstnancem.
- 10. UV značka JCB** – pod UV lampou se značka zobrazí v levé spodní části karty.
- 11. Číslo výrobku** ve tvaru čtyřčíslí umístěného v levém dolním rohu pod jménem držitele karty.



12. Magnetický proužek.

13. Údaj AUTHORIZED SIGNATURE – je umístěn nad, pod podpisovým proužkem nebo vedle něj.

14. Podpisový proužek – obsahuje značku JCB tištěnou diagonálně v modré a zelené barvě. Na podpisovém proužku je vytištěno 7 číslic, poslední čtyřčíslí karty následováno mezerou a třímístný kód CAV2. Při pokusu o narušení podpisu držitele se objeví opakující se nápis VOID tištěný horizontálně.

15. Známká Cirrus.

Zadní strana karty – jméno vydavatele, jeho adresa a telefonní číslo, kód výrobce v pravém dolním rohu.

Další možné prvky

Údaj MEMBER SINCE – uveden před datem ukončení platnosti karty.

Fotografie držitele – umístěna na zadní straně karty, vlevo od podpisového proužku.

Karta s vůní – FRAGRANCE CARD.

Stávající design



1. Nápis JCB International (nebo pouze International), označení typu karty.

2. Logo JCB – je součástí hologramu.

3. Hologram je umístěn v pravé části karty. Skládá se ze značky JCB a loga JCB. Značka JCB je umístěna nahoře na pozadí se sluncem, měsícem, pod ní je logo JCB se zeměkoulí.

4. Čip – umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci karty).

5. Číslo karty – délka čísla karty je 16 znaků ve skupinách 4-4-4-4 číslice. Začíná vždy dvojčíslím 35.

6. První čtyřčíslí čísla karty – musí se shodovat s prvním čtyřčíslím embosovaného čísla karty, je předtištěno pod číslem karty.

7. Datum ukončení platnosti karty – údaj GOOD THRU, VALID DATES, VALID THRU, EXPIRATION DATE, ve formátu MM/RR, MM/RR, MM/DD/RR.

8. Embosovaný text „*JCB“ – vždy za údajem ukončení platnosti karty, u Gold (zlatých) karet následuje embosované „G“ za „*JCB“.

9. Jméno držitele karty, popř. název společnosti, jejímž je držitel zaměstnancem.

10. Číslo výrobku ve tvaru čtyřčíslí umístěného v levém dolním rohu pod jménem držitele karty.



11. Magnetický proužek.

12. Údaj AUTHORIZED SIGNATURE – je umístěn nad, pod podpisovým proužkem nebo vedle něj.

13. Podpisový proužek – opakující se značka JCB tištěná diagonálně v modré barvě.

14. Značka Cirrus.

Zadní strana karty – jméno vydavatele, jeho adresa a telefonní číslo, kód výrobce v pravém dolním rohu.

Další možné prvky

Údaj MEMBER SINCE – umístěn před datem ukončení platnosti karty.

Vzory karet

Nový design



Stávající design



Podpisový proužek

Design nového podpisového proužku



Design stávajícího podpisového proužku



2.9 American Express

Karta American Express je platební karta vydaná držiteli některým ze členů asociace American Express, přijímaná k platbě prostřednictvím imprinteru a platebního terminálu.



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

1. Embosované (reliéfní) číslo karty – plasticky vyražené 15místné číslo. Začíná dvojčíslím 37 a je rozděleno ve skupinách 4-6-5. Při platbě kartou na elektronickém terminálu zkontrolujte, zda souhlasí číslo zobrazené na displeji terminálu s číslem karty předložené klientem.

2. Čtyřmístný bezpečnostní kód karty, tzv. batch code, je umístěn vpravo nebo vlevo nahoře nad číslem karty.

3. Platnost karty – je časový údaj určující platnost karty (1. den v měsíci/rok – poslední den v měsíci/rok včetně).

4. Údaj MEMBER SINCE určuje, ve kterém roce se klient stal poprvé držitelem karty.

5. Jméno držitele karty (u firemních karet i název společnosti).



6. Magnetický proužek.

7. Podpisový proužek – určený pro podpis držitele karty. Může být bílý s číslem karty nebo s hustě natištěnými vlnkami. Proužek nesmí být škrtnutý, gumovaný, přelepovaný nebo jinak upravovaný.

8. Vytisknuté číslo karty umístěné v podpisovém proužku nebo pod ním musí být shodné s číslem karty na její přední straně.

9. Na zadní nebo přední straně karty musí být čitelné **logo American Express, tzv. blue box.**

Autorizace

Pro případ autorizace nebo jakékoliv nesrovnalosti kontaktujte American Express na tel.: 222 800 222 (24 hodin denně).

Vzory karet



3. Postupy při platbě kartou



Platbu kartou může provádět pouze její oprávněný držitel. Převezměte platební kartu od držitele a zacházejte s ní tak, aby Vám v průběhu transakce nemohla být předkladatelem odejmuta. Kartu vraťte předkladateli až po dokončení transakce. Je Vaší povinností zkontrolovat bezpečnostní prvky karty, a to i v případě, kdy zasunutí čipové karty do čtecího zařízení provádí držitel karty sám.

Využívané zařízení (imprinter, platební terminál, elektronická pokladna) musí být umístěno tak, aby držitel mohl mít po celou dobu uskutečňování transakce kartu pod svým vizuálním dohledem.

3.1 Kontrola karty

Zkontrolujte, zda karta splňuje předepsané náležitosti:

- nese bezpečnostní prvky (viz kap. 2 – Platební karty),
- není mechanicky poškozená,
- není viditelně upravovaná,
- je platná,
- je podepsaná držitelem.

3.2 Postup transakce

Platební terminál

- 1) Načtete data z čipu nebo magnetického proužku karty ve čtecím zařízení terminálu.
- 2) Čipová karta zůstává v průběhu transakce zasunuta.
- 3) Postupně zadávávejte údaje požadované terminálem.
- 4) Sdělíte držiteli celkovou částku, kterou bude platit. Pokud to terminál u daného typu karty vyžaduje, držitel tuto částku odsouhlasí na PIN PADu tlačítkem „OK“.
- 5) Pokud terminál požaduje u daného typu karty zadání PINu, je držitel karty povinen tento údaj na PIN PADu zadat a potvrdit tlačítkem „OK“.
- 6) Terminál vytiskne prodejní doklad.
- 7) Vaší povinností je překontrolovat shodu údajů vytištěných na prodejním dokladu s údaji na kartě, zejména zda se číslo karty sejmuté z čipu nebo magnetického proužku na kartě vytištěné na prodejním dokladu shoduje s číslem uvedeným na kartě. V případě, že číslo nesouhlasí, kontaktujte AS.



Pomocí platebního terminálu lze přijímat všechny typy platebních karet.

- 8) Zkontrolujte shodu podpisu, pokud je na prodejním dokladu řádek určený pro podpis držitele karty.
- 9) V případě, že se na displeji terminálu objeví:
- **Pokyn „Volejte vydavatele“** nebo RC kód, jehož výklad odpovídá pokynu ke kontaktování AS, je Vaší povinností kontaktovat telefonicky AS za účelem vyžádání a získání autorizačního kódu pro právě prováděnou transakci.
 - **„Zamítnuto“, „Prošlá karta“, chybný PIN, málo peněz na účtu** nebo jiný RC kód, jehož výklad indikuje zamítnutí transakce (viz výklad RC kódů v příručce Návod k použití platebního terminálu), je Vaší povinností odmítnout dokončení transakce. Při zamítnuté transakci terminál vytiskne účtenku s uvedením textu, který blíže specifikuje důvod zamítnutí transakce.
 - **„Zadržet kartu“** nebo **RC** kód, jehož výklad vyzývá k zadržení karty, je Vaší povinností kartu zadržet (viz kap. 3.4 – Zadržení karty).
- 10) V případě chybného provedení transakce (např. chybně zadaná částka) je Vaší povinností okamžitě transakci na terminálu zrušit (tzv. storno transakce) a provést novou transakci se správnými údaji.

Podrobný postup manipulace s terminálem je možné najít v příručce Návod k použití platebního terminálu.

Pokud provedení transakce na platebním terminálu není možné a

- jedná se o kartu splňující podmínky pro přijetí pomocí imprinteru, provedete transakci pomocí imprinteru (viz část Imprinter této kapitoly).
- jedná se o elektronickou kartu (VISA Electron, V-Pay, Maestro, MasterCard Electronic), danou transakci nedokončíte.

Ruční zadání čísla karty do platebního terminálu není povoleno, pokud k tomu nemáte od ČS zvláštní písemné povolení. Toto ustanovení se nevztahuje na zadání posledních čtyř čísel čísla karty, které může být požadováno z bezpečnostních důvodů.

Pozitivní akceptace karty na terminálu Vás nezprošťuje povinnosti dodržet ostatní ustanovení Pokynů a Smlouvy, zejména kap. 2.1.1 – Kontrola karty a kap. 2.1.2 – Ověření totožnosti.

V případě jakýchkoli pochybností, zda kartu předkládá její právoplatný držitel, můžete požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti.

Pokud je Smlouvou stanoveno, je Vaší povinností vyžádat si průkaz totožnosti při každé transakci.

Imprinter

- 1) Pomocí mechanického snímače (imprinteru) proveďte otisk karty a identifikačního štítku na prodejní doklad.
- 2) Zkontrolujte, zda je otisk čitelný.
- 3) Vyplňte prodejní doklad.
- 4) V případě, že částka převyšuje stanovený autorizační limit, proveďte hlasovou autorizaci a získaný autorizační kód vyplňte do příslušného místa na prodejním dokladu.



Pomocí imprinteru lze přijímat pouze embosované platební karty (s reliéfním záznamem) mimo embosovaných karet Maestro.

- 5) Při platbách nad stanovený limit povinně ověřte průkaz totožnosti předkladatele karty (např. PAS ANG 266703 nebo OP ČR, ...) a jeho druh, číslo a zemi původu zaznamenejte na prodejní doklad.
- 6) Předložte vyplněný prodejní doklad držiteli karty k podpisu.
- 7) Porovnejte podpis na účtence s podpisem na kartě. Nesouhlasí-li podpisy, požádejte zákazníka o zopakování podpisu. Nesouhlasí-li opakovaně a nesouhlasí-li ani údaje v průkazu totožnosti s údaji na kartě, autorizujte kódem 10.
- 8) Není-li karta podepsána, proveďte její autorizaci. Poté запиšte na prodejní doklad druh, číslo a zemi původu průkazu totožnosti zákazníka. Požádejte zákazníka o podepsání karty a transakci poté dokončete. Odmítně-li zákazník kartu podepsat, transakci odmítněte dokončit a požadujte platbu v hotovosti.

O předložení průkazu totožnosti můžete požádat v případě jakýchkoli pochybností, např. zda kartu předkládá její právoplatný držitel, i v případě, že se jedná o částku nižší, než je uvedeno ve Smlouvě o přijímání platebních karet (dále jen Smlouva).

Pokud je Smlouvou stanoveno, je Vaší povinností vyžádat si průkaz totožnosti při každé transakci.

Prodejní doklad nesmí být přepisován ani opravován. Pokud se tak stane, prodejní doklad před držitelem karty zničte a vystavte nový.

| | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 4511 5104 2538 8804 | PRODEJNÍ DOKLAD SALES SLIP |
| 07/01 08/02 V | 05 2512506 |
| MS TESTOVACÍ KARTA | APPROVED BY: [signature] |
| 909 159 654 0 | DATE: 30.1.2002 |
| 114028 | CASH: 3.400,- |
| CESKA SPORITELNA A.S. | CREDIT: 3.400,- |
| MARODNI 27 | AUTHORIZATION CODE: 172443 |
| PRIMA 1 C7 | CESKA SPORITELNA, a.s. |
| DRZITEL PARTY | KANOV 27 |
| 1015 606 | 111 81 PRIMA 1 |

Prodejní doklad ČS

| | |
|---------------------------|------------------------|
| Cardmember Account Number | 3754 045060 01008 |
| Cardmember Name | 00/10 THRU 02/10 00 AX |
| Cardmember Address | CESKA ANSI VALIO |
| Service Establishment | Date of Charge |
| 909 159 654 0 | 30.1.2002 |
| 114028 | Amount |
| CESKA SPORITELNA A.S. | 3000,- |
| MARODNI 27 | Amount |
| PRIMA 1 C7 | 3000,- |
| DRZITEL PARTY | Amount |
| 1015 606 | 3000,- |
| 172443 | Amount |
| 044924 | Amount |

Prodejní doklad American Express

3.3 Hlasová autorizace

Visa, MasterCard, Diners Club, JCB
tel.: 267 201 555

Při provádění hlasové autorizace uvádějte:

- své identifikační číslo ze štítku imprinteru, popř. adresu obchodního místa,
- celé číslo platební karty držitele,
- datum ukončení platnosti karty (měsíc, rok),
- částku a měnu transakce,
- typ transakce (prodej, MO/TO aj.),
- další údaje, které si AS vyžádá, např. kontrolní kód CVC2, CVV2, CVA2.

Operátor Vám oznámí výsledek autorizace, který určí další postup transakce:

POVOLENO – AUTORIZAČNÍ KÓD = pokračujte v transakci.

ZAMÍTNUTO – transakci nelze uskutečnit = vraťte kartu držiteli.

ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU = postupujte dle pokynů zadržení karty.

NUTNO KONTAKTOVAT VYDÁVAJÍCÍ BANKU = zajišťuje AS, který si může pro provedení autorizace vyžádat další údaje (osobní) od předkladatele karty.

KARTU NENÍ MOŽNÉ MOMENTÁLNĚ AUTORIZOVAT = proveďte platbu jiným způsobem.

Autorizujte také v případě, že:

- karta není podepsaná,
 - máte pochybnosti o kartě, o oprávněnosti jejího držitele nebo o transakci samotné.
- Nahlaste operátorovi heslo „autorizace kódem 10“ (operátor bude klást otázky, které Vám umožní odpovídat pouze ano/ne).

Řiďte se vždy pokyny autorizačního servisu. Jestliže Vám byl přidělen autorizační kód, zapište jej na prodejní doklad a dokončete transakci.

American Express
tel.: 222 800 222

Při provádění hlasové autorizace u spol. American Express uvádějte:

- své identifikační číslo ze štítku imprinteru,
- bezpečnostní kód banky,
- číslo karty,
- výši částky včetně měny.



Hlasová autorizace se provádí vždy, když mechanická transakce převyšuje autorizační limit, nebo v případě podezření z možného zneužití karty.

Vaše číslo obchodníka:

.....

Povinné ověření průkazu totožnosti (POP):

.....

Autorizační limit (manuální/imprinterové transakce):

VISA

MC

DC

JCB

American Express

3.4 Zadržení karty

V případě, že Vám AS nebo platební terminál dají pokyn zadržet kartu (ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU):



- 1) Zadržte ji pouze tehdy, pokud tak můžete učinit bezpečným a nenásilným způsobem a bez fyzické konfrontace.
- 2) Kartu do poloviny podélně nastříhnete. Neporušte magnetický proužek, hologram nebo číslo karty.
- 3) O zadržení karty vyplňte Protokol o zadržení karty.
- 4) Kartu a protokol neprodleně doručte (osobně nebo doporučenou zásilkou) na adresu: Česká spořitelna, a.s., Kartové centrum (viz Důležité adresy a poštovní spojení a vnitřním přebalu této příručky).

Při zadržení karty na žádost autorizačního servisu náleží pracovníkovi, který kartu zadržel, finanční odměna.

3.5 Předání transakcí ke zpracování

Platební terminál

Informace k denní uzávěrce naleznete v příručce Návod k použití platebního terminálu.

Zjistíte-li, že nedošlo k úspěšnému odeslání dávky (uzávěrky), kontaktujte neprodleně servisní organizaci (kontaktní údaje jsou uvedeny na platebním terminálu) a řiďte se jejími pokyny.

Imprinter

Prodejní doklady musí být do banky **doručeny nejpozději do 5 dnů od data provedení transakce**. Do této lhůty se započítává i den provedení transakce a den doručení do ČS.

Prodejní doklady karet American Express zasílejte do 10 dnů od data provedení transakce na adresu: AMERICAN EXPRESS, spol. s r. o., Na Příkopě 19, 117 19 Praha 1.

Pro předání prodejních dokladů ke zúčtování vyhotovte sumární doklad.

Pomocí imprinteru přeneste na sumární doklad údaje z identifikačního štítku a doplňte:

- datum vystavení sumárního dokladu,
- počet připojených prodejních dokladů,
- celkovou částku a měnu,
- svůj podpis.

Počet prodejních dokladů k jednomu sumárnímu dokladu je maximálně 50 účtenek. První a druhý list sumárního dokladu je určen pro Vás, třetí list je určen pro ČS.

Počet prodejních dokladů k jednomu **sumárnímu dokladu American Express** je maximálně 99 účtenek.

Kopie prodejních dokladů spolu se sumárním dokladem uchovejte pro svoji evidenci nejmeně po dobu 5 let.

SUMÁRNÍ DOKLAD
SUMMARY SLIP
1049807
4
27.1.2002
48.240
ČESKA SPORITELNA A.S.
NARODNÍ 27
111 21 PRAHA 1

Sumární doklad ČS

SUMMARY OF CHARGES
114028
ČESKA SPORITELNA A.S.
NARODNÍ 27
PRAHA 1
27.1.02
59.000.-
32
268551

Sumární doklad American Express

3.6 Refundace/reklamace

Platební terminál

Postup refundace je uveden v příručce Návod k použití platebního terminálu. Pro refundační doklady vytvořte vždy zvláštní samostatný sumární doklad.

Imprinter

Při vrácení zboží či reklamaci poskytnutých služeb nejste oprávněni vrátit hotovost. Danou transakci zrušíte vystavením refundačního dokladu.

- **Úplná refundace** – vystavte refundační doklad na celou částku.
- **Výměna za zboží stejné hodnoty** – nevystavujte žádný doklad.
- **Výměna za zboží vyšší hodnoty** – vystavte prodejní doklad na hodnotu rozdílu cen. Autorizujte, pokud částka na dokladu přesahuje autorizační limit.
- **Výměna za zboží nižší hodnoty** – vystavte refundační doklad na hodnotu rozdílu cen.

4. Jak rozpoznat pokus o podvod při platbě kartou

Chování některých zákazníků může napovědět, že se při platbě kartou pokoušejí o podvod. Mějte však na mysli, že podezřelé chování nemusí nutně znamenat kriminální činnost. Vy znáte své zákazníky, nechte se proto vést svými instinkty.

Věnujte zvýšenou pozornost zákazníkům, kteří:

- nakupují mnoho zboží bez ohledu na velikost, styl, barvu či cenu,
- nakupují za mimořádně vysoké částky,
- nekladou žádné otázky při významnějších nákupech (záruční lhůta, technické parametry atd.),
- pokoušejí se Vás rozptylovat při prodeji nebo příliš pospíchají,
- po úspěšném nákupu ihned pokračují dalším nákupem, případně se vrátí do prodejny, aby nakoupili znovu (a víc),
- nakupují těsně po otevření nebo v posledních minutách před zavřením obchodu.

Setkáte-li se s chováním, které vzbudí Vaše podezření:

- ponechte si zákaznickou kartu, pokud je to bezpečné,
- vyžádejte si průkaz totožnosti a ověřte, zda údaje v něm uvedené souhlasí s údaji na kartě,
- řiďte se postupy Vaší společnosti a upozorněte svého nadřízeného,
- kontaktujte autorizační servis a operátorovi nahlaste heslo „autorizuji kódem 10“; dále se řiďte pokyny operátora.

Nikdy neriskujte svou vlastní bezpečnost.

Autorizační servis tel.: 267 201 555



[illegible]

