

## Podmínky pro přijímání platebních karet - Služba mPOS a MasterCard Mobile (dále jen „Podmínky“)

### 1. Úvodní ustanovení

Tyto Podmínky se vztahují na Obchodní partnery, kteří mají s Českou spořitelnou uzavřenou Smlouvu o přijímání platebních karet při placení zboží a služeb - Služba mPOS a MasterCard Mobile (dále jen „Smlouva“).

**1.1** Banka provádí pro Obchodního partnera služby spojené s přijímáním platebních karet při placení zboží a služeb – Služba mPOS a MasterCard Mobile stanovené Smlouvou a těmito Podmínkami.

**1.2** Obchodní partner postupuje v souladu se Smlouvou a těmito Podmínkami a poskytuje Bance veškerou součinnost nutnou pro řádné zúčtování transakcí uskutečněných Držiteli platebních karet a MasterCard Mobile u Obchodního partnera.

**1.3** Obchodní partner souhlasí s tím, že pokud v den podpisu Smlouvy nebudou známa identifikační čísla platebního terminálu mPOS a MasterCard Mobile, budou mu tato identifikační čísla zaslána Bankou dodatečně na kontaktní email uvedený ve Smlouvě, jehož přijetí potvrdí Obchodní partner Bance.

Tato identifikační čísla Obchodní partner v průběhu trvání smluvního vztahu vždy uvádí při telefonické či emailové komunikaci s Bankou.

### 2. Loga asociací, další písemné materiály

**2.1** Obchodní partner je povinen mít trvale na dobře viditelných místech vystavena loga Asociací přijímaných platebních karet. Loga kartových asociací a platebních karet předá Banka Obchodnímu partnerovi při podpisu Smlouvy. Jakákoliv jiná loga platebních karet, které má Obchodní partner v úmyslu umístit na svých Obchodních místech, podléhají schválení Banky. Obchodní partner je tato loga povinen předložit Bance ke schválení před jejich umístěním na svá Obchodní místa.

Banka souhlasí s tím, že Obchodní partner je oprávněn ve všech svých reklamních publikacích a materiálech uvést, že přijímá příslušné platební karty a MasterCard Mobile. Pokud je v těchto materiálech zmiňována Banka, je Obchodní partner povinen předložit takový materiál Bance k písemnému odsouhlasení.

**2.2** Obchodní partner bude veškerý reklamní materiál poskytnutý Bankou používat v souladu se Smlouvou a Podmínkami a zejména tak, aby nebylo poškozeno dobré jméno Banky.

**2.3** Banka poskytne Obchodnímu partnerovi bezplatně reklamní materiál, Manuál pro obchodníky, Uživatelskou příručku mPOS a příručku ProxyPay<sup>3</sup>/M.e-commerce pro uskutečňování transakcí prostřednictvím platebních karet a MasterCard Mobile. Poskytnutý materiál zůstává nadále majetkem Banky a Obchodní partner se zavazuje nepoužít materiály po ukončení Smlouvy vrátit Bance, a to nejpozději do 10 dnů ode dne ukončení smluvního vztahu.

### 3. Popis platebních karet

Platební karty (dále jen karty) jsou vyrobeny z plastu a mohou mít různá grafická provedení (obrázková karta, transparentní karta) či nestandardní tvary při zachování bezpečnostních pravidel asociací.

Karty zpravidla nesou na přední straně označení vydavatele karty (název a logo banky) a na zadní straně všeobecné

pokyny a adresu banky. Platební karty mohou být vybaveny čipem, který je vždy umístěn na přední straně karty. Implementace čipu zvyšuje bezpečnost používání platebních karet.

Zobrazení platebních karet včetně detailního popisu je uvedeno v Manuálu pro obchodníky.

Obchodní místo vybaveno platebním terminálem mPOS je oprávněno přijímat platební karty VISA, VISA Electron, V-Pay, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic a elektronickou peněženku MasterCard Mobile.

#### 3.1 Karta VISA

Karta VISA je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace Visa International.

Design karty může mít orientaci horizontální nebo vertikální.

##### Přední strana karty:

**1. Ochranná známka Visa** – v barvách zlaté, bílé a tmavě modré, 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. Vytištěné 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 1. 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, již je držitel zaměstnancem) - všechna písmena musí být stejné velikosti a tvar. Pokud není uvedeno jméno držitele, karta musí obsahovat nápis jako CLUB MEMBER, GIFT CARD apod.

##### Zadní strana karty:

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

**9. Podpisový proužek** – při pokusu o znehodnocení podpisu 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. Poslední čtyřčíslí nemusí být obsaženo na podpisovém proužku.

##### Další prvky:

**Nápis AUTHORIZED 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 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.

Vytištěný **podpis držitele** – nenahrazuje podpis na podpisovém proužku.

### 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.
- **Visa mini karta** – karta zmenšené velikosti (40X66mm), embosovaná nebo neembosovaná, ochranné prvky jsou zmenšeny v odpovídajícím měřítku, neobsahuje letící „V“ a tištěné čtyřčíslí, vzhledem ke své velikosti nemůže obsahovat čip
- **Atypické tvary** – dárkové karty (hlava kočky, pomeranč, tabulka čokolády), 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

### 3.2 Karta VISA ELECTRON

Karta VISA Electron je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace Visa International. Design karty může mít orientaci horizontální nebo vertikální.

#### Přední strana karty:

**1.Ochranná známka Visa Electron** – v barvách zlaté, bílé a tmavě modré, umístěna v pravém dolním, pravém horním nebo levém horním rohu karty.

**2.UV element** – „V“ – umístěn uprostřed známky, viditelný pouze pod UV lampou.

**3.Čip**

**4.Číslo karty** – plné číslo není vždy vytištěné, povinné je poslední čtyřčíslí.

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

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

**7.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.

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

#### Zadní strana:

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

**11.CV2** – třímístný bezpečnostní kód – vytištěn mimo podpisový proužek. Pokud je součástí podpisového proužku, je uveden za plným nebo částečným číslem karty.

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

#### Další prvky:

**Nápis AUTHORIZED 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.

### Nestandardní karty:

- **VISA Electron mini karta** – doba karty VISA mini, popis odpovídá kartě VISA Electron, na přední straně není vyžadováno tištěné předčíslí

### 3.3 Karta VISA V-PAY

V-Pay je platební kartou vydávanou některým z členů asociace Visa Europe, Visa V-Pay je karta elektronická. Design karty V-Pay může být horizontální nebo vertikální.

Přední strana: - povinné bezpečnostní prvky

**1.Ochranná známka V-Pay** – v barvách zlaté, bílé a tmavě modré, umístěna v levém nebo pravém horním rohu nebo v pravém dolním rohu karty.

**2.Čip**

**3.UV element** – „V“ – viditelný pod UV lampou, umístěn uprostřed známky V-Pay

Zadní strana: povinné bezpečnostní prvky

**4. Magnetický proužek**

Další možné prvky:

**Čtyřčíslí karty** – pouze na přední straně karty, tištěné

**Jméno vydavateléské banky**

**Jméno držitele**

**Fotografie držitele**

**Symbol Contactless**

**Datum platnosti karty**

**Číslo karty** – celé nebo částečné

**Podpisový proužek** – typ Visa Standard nebo vlastní design vydavatele karty – pouze na zadní straně karty

**Plus symbol** – pouze na zadní straně karty

### 3.4 Karta MASTERCARD

Karta MasterCard je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace MasterCard International.

**Platná karta MasterCard** je embosovaná (reliéfni) a má následující identifikační znaky:

#### Přední strana karty:

**1. Identifikační oblast** se skládá z linie ohraničující Identifikační oblast, Hologramu a ochranné známky MasterCard umístěné na protínajících se kruzích v barvě červené a oranžové, nápis MasterCard je bílý. Pozice známky a hologramu – Znamka nad Hologramem v případě, že oblast je v horní pravé polovině karty, v opačném případě je Hologram umístěn nad Znamkou. **2. Jméno vydavatele**

**3. Čip** - umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci 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. Vytištěné 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, jíž je držitel karty zaměstnancem.

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

**9.** Karta může obsahovat nápis "VALID ONLY IN..." se jménem země, ve které 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 CZECH REPUBLIC.

**10. Ultrafialové iniciály M C** (viditelné pouze pod UV lampou) – umístěné uprostřed karty

#### Možné identifikační prvky:

- **Fotografie držitele** – pokud je na kartě čip, foto umístěno na pravé straně karty
- **Digitální podpis držitele** – u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku
- Na kartách vydaných od roku 2006 může být Hologram součástí holografického magnetického proužku nebo umístěný na zadní straně karty – viz Manuál pro Obchodníky

#### Zadní strana karty:

**11. Podpisový proužek** - obsahuje třibarevný (červená, žlutá, modrá) podtisk MasterCard tištěný diagonálně. Pod nebo nad proužkem je vytištěn nápis "Authorized Signature" a "Not Valid Unless Signed".

**12. Vytištěné poslední čtyřčíslí čísla karty** – musí být shodné s posledním čtyřčíslím na přední straně. Je umístěno na podpisovém proužku a doplněno **třímístným kódem - CVC2**. U nově vydaných karet od června 2014 již na podpisovém proužku poslední čtyřčíslí čísla karty nebude vytištěno.

13. **CVC2** – třímístný bezpečnostní kód – na kartách vydaných od června 2006 je kód CVC2 umístěn vedle podpisového proužku v bílém poli.

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

15. **Identifikace výrobce a datum výroby karty**

**Nestandardní karty:**

- **Karta MasterCard a Diners Club – přední strana karty** – logo Diners Club International, 16-ti místné číslo karty začíná 5, logo MasterCard, **zadní strana karty** – podpisový proužek Mastercard (modrá, červená, žlutá)
- **Karta MasterCard Side Card** – alternativní formát karty; použitelná pouze v POS (nikoliv samoobslužných), embosovaná nebo neembosovaná, zmenšený formát, popis přední i zadní strany odpovídá standardní kartě; neobsahuje čip; musí být vybavena ochranným krytem
- **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.

### 3.5 MASTERCARD ELECTRONIC

Karta MasterCard Electronic je karta vydaná držiteli některým z členů asociace MasterCard International.

**Platná karta MasterCard Electronic** není embosovaná (reliéfní) a má následující identifikační znaky:

**Přední strana karty:**

1. **Identifikační oblast** se skládá z **Hologramu, 100% Electronic, Ochranné známky MasterCard Electronic** umístěné na protínajících se kruzích v barvě červené a oranžové, nápis MasterCard je bílý, nápis Electronic je tmavě modrý. Pozadí a Linie ohraničující Identifikační oblast (bílá). Pozice značky a hologramu – Znamka nad Hologramem v případě, že oblast je v horní pravé polovině karty, v opačném případě je Hologram umístěn nad Znamkou. **Hologram** MasterCard Global - stříbrný, složený ze dvou překrývajících se zemských polokoulí.

Podklad tvoří opakující se název „MasterCard“. Při natočení karty se červená a žlutá barva změní na modrou a zelenou. Na Pozadí údaj **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 výrobci karty)

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

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

5. **Číslo karty** - 16-ti místné rozdělené ve skupinách po čtyřech číslicích. 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 čtyřčíslným umístěným pod prvními číslicemi čísla karty

7. **Platnost karty** – v případě, že jsou uvedena obě data, nápis **VALID DATES** je 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. **Vytištěný stylizovaný znak „MC“** - vždy uveden napravo od data platnosti. Karty vydané od června 2006 tento znak neobsahují.

9. **Jméno držitele karty**

10. **Ultrafialové iniciály M C** (viditelné pouze pod UV lampou) – umístěné uprostřed karty

**Zadní strana karty:**

11. **Podpisový proužek** obsahuje tříbarevný podtisk slovem MasterCard tištěný diagonálně (červená, žlutá, modrá). Byli učiněni pokusy 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 čtyřčíslné číslo karty. **U nově vydaných karet od června 2014 již na podpisovém proužku poslední čtyřčíslné číslo karty nebude vytištěno.**

12. **Údaj AUTHORIZED SIGNATURE** - je umístěn nad, pod nebo vedle podpisového proužku

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, foto umístěno na pravé straně karty
- **Digitální podpis držitele** – u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku Na kartách vydaných od roku 2006 je třímístný bezpečnostní kód CVC2 je umístěn vpravo vedle podpisového proužku v bílém poli – viz Manuál pro Obchodníky

### 3.6 Karta MAESTRO

**Karta Maestro** je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace MasterCard International. Karta může být i embosovaná (s reliéfními znaky).

**Platná karta Maestro** má následující identifikační znaky:

**Přední strana karty:**

1. **Ochranná známka Maestro** – protínající se kruhy v barvě modré a červené, nápis Maestro je bílý s černým stínem. Znamka je umístěna v pravé části karty. V rámci EU je známka povinná na přední straně karty.

2. **Čip** - umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci 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**

**Zadní strana karty:**

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 s hologramem Maestro. Možné je i opakující se logo vydavateléské banky.

9. **Identifikace výrobce a datum výroby karty**

**Možné identifikační prvky:**

- **Fotografie držitele** – možnost umístění na přední i zadní straně karty, nesmí zasahovat do identifikačních znaků
- **Digitální podpis držitele** – na přední straně karty u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku
- **Maestro UV znak** – umístěn vlevo dole
- Údaj **VOID** při pokusu o narušení podpisu na podpisovém proužku
- **Hologram** – přední strana karty, umístěn spolu se známkou Maestro v Identifikační oblasti
- **Termotisk** posledního čtyřčíslné čísla karty v pravém horním rohu podpisového proužku. Bezpečnostní kód CVC2 je umístěn vpravo vedle podpisového proužku v bílém poli.

**Nestandardní karty:**

- **Maestro a AMEX**
- **Předplacená karta Maestro, vydaná ve spol. HOME CREDIT s e-Bankou** - stříbrná, obsahuje pouze číslo karty a datum ukončení platnosti karty,

ochrannou známkou Maestro

**US vydané debetní MasterCard** - neobsahuje známku Maestro, pouze známku MasterCard, nicméně ověření držitele je PINem (platí pro ně stejná pravidla jako pro karty Maestro, nutná kontrola čísla karty).

#### **4. Bezpečnost osobních údajů, Bezpečnostní standardy Asociací (PCI DSS)**

Požadavky bezpečnostních standardů stanovené Asociacemi jsou závazné jak pro Obchodní partnery tak i pro všechny členské banky Asociací, včetně České spořitelny, a.s. (Banky). Informace o bezpečnostních standardech Asociací jsou k dispozici na níže uvedených internetových stránkách:

<http://www.visaeu.com/acceptingvisa/datasecurity.html>

<http://www.mastercardonline.com>

<https://www.pcisecuritystandards.org/>

<http://www.pcistandard.cz/>

**4.1** Banka i Obchodní partner jsou povinni zajistit, že systém pro zpracování dat a Obchodní partner i systém pro komunikaci jsou v souladu s bezpečnostními standardy, pravidly a podmínkami Asociací, o kterých Banka Obchodního partnera vždy v dostatečném předstihu a míře informuje. Minimální požadavky bezpečnostních standardů, pravidel a podmínek stanovené Asociací jsou uvedeny v těchto Podmínkách. Tyto bezpečnostní standardy, pravidla a podmínky mohou ze závažných důvodů Asociace měnit, doplňovat nebo rozšiřovat. Takové změny oznámí Banka Obchodnímu partnerovi s tím, že nabývají účinnosti dnem, kdy Obchodní partner změny akceptuje prostřednictvím emailu doručeného Bankou na kontaktní emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.

**4.2** Banka nebo Asociace (popř. jimi písemně pověřené či zmocněné osoby) v souvislosti s prověřením dodržování bezpečnostních standardů Asociací jsou oprávněni u Obchodního partnera provést kontrolu dodržování bezpečnostních standardů, a to zejména se zaměřením na citlivá data o Držitelích karet. V případě, že Banka nebo Asociace zjistí u Obchodního partnera pochybení v dodržování bezpečnostních standardů, Obchodní partner spolupracuje na jejich odstranění ve lhůtách a termínech stanovených Asociací nebo Bankou, přičemž tato lhůta by měla být vždy dostatečná pro odstranění nedostatku či provedení bezpečnostních standardů Asociací. V případě, že Asociace uloží Bance pokutu z důvodu prokazatelného porušení bezpečnostních standardů nebo dalších podmínek, které se Obchodní partner zavázal dodržovat, Obchodní partner částku odpovídající pokutě uložené Bance Asociací uhradí Bance s tím, že Banka mu je povinna doložit, že její požadavek na úhradu částky odpovídající pokutě je odůvodněný a oprávněný. Částku odpovídající pokutě zaplacené Bankou Obchodní partner uhradí k písemné výzvě doručené od Banky, a to ve lhůtě určené Bankou, která nebude kratší než 20 dnů. V případě, že Obchodní partner požadovanou částku ve stanovené lhůtě neuhradí a nedohodne se s Bankou jinak, je Banka oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z neuhrazené pokuty uložené Bance Asociací, a to za každý jednotlivý den prodlení. Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.

**4.3** Obchodní partner se nejpozději v den účinnosti Smlouvy seznámí s pravidly PCI DSS (zejména pravidly týkajícími se nemožnosti ukládání osobních dat zákazníků), pravidla PCI DSS dodržuje a implementuje všechna opatření nutná pro PCI DSS compliant. Na internetové stránce [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz) jsou veškeré potřebné informace k PCI DSS standardům, originální znění dokumentů v anglickém jazyce je na <https://www.pcisecuritystandards.org/>

**4.4** Obchodní partner zajistí, aby i poskytovatelé služeb, které pro plnění dle Smlouvy využívá, byli PCI DSS compliant, pokud oni, případně jimi dodávané systémy, pracují s daty o zákaznících (Držitelích karet).

**4.5** Obchodní partner k písemnému vyžádání Banky poskytne informace týkající se jím přijatých opatření proti úniku osobních dat. Neprodleně informuje Banku o úniku osobních dat a souhlasí s tím, že v takovém případě je Banka oprávněna tyto informace sdělit Asociacím.

**4.6** Obchodní partner přijímá platební karty a MasterCard Mobile pouze prostřednictvím aplikace mPOS České spořitelny na platebním terminálu mPOS, který zakoupil od Bankou schváleného dodavatele, a to pouze na území České republiky.

**4.7** Obchodní partner provádí v souvislosti s čl. 4.6 a požadavky PCI SSC stanovené Asociacemi také pravidelnou fyzickou kontrolu platebního terminálu mPOS a zároveň eviduje jeho výrobní číslo a adresu jeho umístění.

#### **5. Postup při přijímání platební karty a MasterCard Mobile**

##### **5.1 Všeobecné pokyny**

**5.1.1** Držitel karty předloží na obchodním místě kartu. Držitel MasterCard Mobile požádá na obchodním místě o platbu prostřednictvím MasterCard Mobile. V obou případech může platbu provádět pouze její oprávněný držitel.

**5.1.2** Obchodní partner (pracovník obchodního místa) při platbě prostřednictvím magnetického proužku kartu převezme a zachází s ní během celé transakce tak, aby mu případně nemohla být předkladatelem karty odejmuta. Obchodní partner kartu navrátí Držiteli karty až po dokončení transakce. Obchodní partner je oprávněn zkontrolovat bezpečnostní prvky karty i v případech, kdy zasunutí čipové karty do čtečního zařízení provádí držitel karty sám. Tento bod neplatí pro MasterCard Mobile.

**5.1.3** Obchodní partner umístí platební terminál mPOS tak, aby mohl zabránit nežádoucí manipulaci s terminálem ze strany podvodníků, např. v podobě instalace přídavných zařízení určených ke zneužití citlivých dat držitelů karet (v souvislosti s čl. 4.7) a zároveň tak, aby Držitel karty mohl mít po celou dobu uskutečňování transakce kartu pod svým vizuálním dohledem. Tento bod neplatí pro MasterCard Mobile.

**5.1.4** U platební karty Obchodní partner provede následující kroky:

- Kontrolu platební karty (čl. 5.3)
- Ověření totožnosti - přesahuje-li částka transakce limit pro ověření totožnosti (čl. 5.4) - platí zároveň pro MasterCard Mobile
- Kontrolu podpisu – je-li vyžadována, tj. zobrazí-li se na displeji Mobilního zařízení obrazovka pro podpis Držitele karty (čl. 5.6)
- Provede transakci prostřednictvím platebního terminálu mPOS (čl. 5.8 a 5.9)

**5.1.5** Po provedení transakce platební kartou nebo MasterCard Mobile se na Mobilním zařízení Obchodního partnera automaticky vygeneruje elektronický doklad o provedené transakci, kterou Obchodní partner dle dohody s Držitelem karty nebo MasterCard Mobile odešle emailem.

Na základě vyžádání Držitele karty nebo MasterCard Mobile je Obchodní partner povinen vystavit doklad o provedené transakci rovněž formou SMS. Platí však pouze tehdy, není-li vyžadován podpis Držitele karty. Taková účtenka musí být na vyžádání uložena po dobu 3 měsíců.

V případě, že nelze vystavit elektronický doklad, musí být doklad vypsán ručně. Náležitosti ručně vypsání dokladu jsou stejné jako u elektronického dokladu. Vzor povinných náležitostí dokladu je uveden v Uživatelské příručce mPOS.

**5.1.6** Obchodní partner vrátí držiteli kartu (pokud nebyl vydán pokyn k jejímu zadržetí), případně průkaz totožnosti a vydá mu požadované zboží. Tento bod neplatí pro MasterCard Mobile

### 5.1.7 Obchodní partner:

a) nepřijme platební kartu nebo MasterCard Mobile k jiné úhradě, než je stanoveno Smlouvou v rámci MCC kódu (obchodní činnosti) nebo Podmínkami a to zejména nepřijme platební kartu nebo MasterCard Mobile

- k úhradě pohledávky, kterou má za Držitelem karty a která nesouvisí s předmětem Smlouvy

- k provedení dodatečnou platbu vztahující se k předchozí transakci bez přítomnosti a souhlasu Držitele karty nebo MasterCard Mobile, pokud není písemným dodatkem ke Smlouvě stanoveno jinak,  
- jako náhradu za odmítnutí nekrytého šeku.

b) přijme platební kartu nebo MasterCard Mobile pouze k úhradě za prodané zboží nebo poskytnuté služby bez omezení výše částky transakce.

c) neposkytne Držiteli karty nebo MasterCard Mobile hotovost, pokud nemá s Bankou dohodnuto písemným dodatkem ke Smlouvě jinak.

d) neprovede transakci, pokud není přítomen Držitel karty nebo MasterCard Mobile.

e) zpracuje transakce uskutečňované prostřednictvím platebních karet nebo MasterCard Mobile pouze prostřednictvím aplikace mPOS České spořitelny a na platebních terminálech mPOS schválených Bankou. Jedná se o transakce kontaktní technologie (zasunutí karty do čipové čtečky nebo protažení čtečkou magnetickou) a bezkontaktní technologie (přiložení karty k platebnímu terminálu mPOS, či bezdrátové spojení MasterCard Mobile s Mobilním zařízením Obchodního partnera).

## 5.2 Kontrolní nákup

Zaměstnanci Banky jsou oprávněni provádět u Obchodního partnera „kontrolní nákupy“, při kterých si ověřují, zda Obchodní partner dodržuje všechny platné postupy pro přijímání platebních karet stanovené Smlouvou. Obchodní partner poté, co se zaměstnanec Banky legitimuje a oznámí Obchodnímu partnerovi, že provedl kontrolní nákup, zboží přijme zpět ihned po provedení transakce a danou transakci zruší, to vše za předpokladu, že zpět přijaté zboží bude v takovém stavu, aby jej bylo možné nabídnout dalšímu zákazníkovi.

## 5.3 Kontrola platební karty

Obchodní partner je oprávněn při každé transakci zkontrolovat:

1. Zda karta odpovídá popisu dle čl. 3 těchto Podmínek a Manuálu pro obchodníky.
2. Zda karta není mechanicky poškozená (nalomená, nastřížená, nebo opotřebená, příp. znečištěná tak, že je znemožněna kontrola karty dle čl. 3 těchto Podmínek.
3. Zda karta není viditelně upravována (zejména není-li upravována platnost karty a číslo karty na přední straně karty, nebo zda na podpisovém proužku na zadní straně karty není upravován podpis, případně zda chybí podtisk). Pokud je karta pozměněna nebo poškozená, nebo nenese prvky, odpovídající jejímu popisu podle dle čl. 3 těchto Podmínek, kontaktuje je Obchodní partner povinen neprodleně kontaktovat AS a řídit se jeho pokyny.
4. **Platnost karty** - karta může být používána od začátku měsíce vyznačeného na kartě jako "VALID FROM" (tento údaj není povinný) do posledního dne v měsíci, vyznačeném na kartě jako "GOOD THRU" nebo "EXPIRES END" (tento údaj je povinný)
5. **Shodu prvních čtyř číslic** čísla karty s čtyřčíslím, vytištěným na přední straně karty, pokud je číslo karty na kartě uvedeno.
6. Na podpisovém proužku číslo karty (poslední čtyřčíslí) s číslem karty na přední straně.
7. Zda na kartě není označeno omezení použití na zemi

vydavatele mimo text "Valid only in the Czech Republic".

8. Zda je karta na podpisovém proužku podepsána Držitelem karty.
9. **Jméno držitele karty** - Obchodní partner zkontroluje, zda není zřejmý rozpor mezi předkladatelem karty a kartou samotnou (např. zda označení Mr., Ms., souhlasí s pohlavím předkladatele karty, kontrola shody fotografie s podobou držitele karty, pokud je fotografie umístěna na kartě).

## 5.4 Ověření totožnosti (POP)

V případě, že výše transakce převyšuje částku stanovenou Obchodnímu partnerovi jako limit pro ověření totožnosti (POP), je Obchodní partner oprávněn ověřit totožnost předkladatele karty nebo MasterCard Mobile podle následujících pokynů:

- Obchodní partner porovná podobu předkladatele karty nebo MasterCard Mobile s fotografií na předloženém průkazu totožnosti a zaznamená číslo, zemi původu a druh průkazu totožnosti do elektronického prodejního dokladu.
- Jméno a příjmení uvedené v průkazu totožnosti se musí shodovat se jménem (příp. iniciálami) a příjmením vyraženým na kartě. V případě, že nejsou totožná, kontaktuje obchodní partner AS a postupuje podle jeho pokynů. Tento bod neplatí pro MasterCard Mobile.

Obchodní partner má právo požádat předkladatele karty nebo MasterCard Mobile o předložení průkazu totožnosti kdykoli, zejména v případě, kdy má obchodní partner pochybnosti o předkladateli karty.

Od 1. 5. 2004 mohou občané všech členských států Evropské unie vstupovat a pobývat na území České republiky bez zvláštních omezení, a to pouze na základě cestovního dokladu (tj. cestovního, diplomatického, služebního nebo úředního pasu) nebo průkazu totožnosti.

Mezi průkazy totožnosti nelze zahrnout řidičský průkaz, zdravotní kartu, zbrojní průkaz atd.

Pro občany nečlenských zemí Evropské unie platí stávající podmínky tj. předložení cestovního dokladu – pasu.

V případě, že předkladatel karty nebo MasterCard Mobile odmítne předložit průkaz totožnosti Obchodní partner transakci nemusí dokončit.

## 5.5 Autorizace

**5.5.1** Obchodní partner autorizuje každou transakci, jejíž výše přesahuje autorizační limit, a Banka je povinna zajistit autorizaci prostřednictvím autorizačního servisu. Obchodní partner se zavazuje neobcházet autorizační limit vystavením několika prodejních dokladů na jednu transakci, tzn. nerozdělovat vědomě částku transakce do více položek.

Banka je oprávněna výši autorizačního limitu kdykoliv jednostranně změnit. Tato změna musí být učiněna písemně a nabývá účinnosti dnem stanoveným Bankou v prokazatelně doručeném oznámení o změně autorizačního limitu Obchodnímu partnerovi. V případě, že toto oznámení bude Obchodnímu partnerovi doručeno po stanoveném datu účinnosti, má se za to, že nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení takového písemného oznámení.

**5.5.2** Obchodní partner je povinen vystavit na všechny transakce uskutečněné na jednom Obchodním místě v jeden den na jednom platebním terminálu mPOS jednou kartou pouze jeden elektronický prodejní doklad, ledaže prokáže, že při zachování obvyklé míry opatrnosti nemohl zjistit, že bylo uskutečněno více takových transakcí bez vystavení pouze jednoho elektronického prodejního dokladu.

**5.5.3** Při autorizační odpovědi „Zadržte kartu – kradená/ztracená karta“, nebo RC kód, který odpovídá těmto slovním pokynům, není Obchodní místo oprávněno k následné realizaci dalších transakcí touto kartou. V případě autorizační

odpovědi „Odmítnuto z důvodu nedostatku prostředků“ a „Call Issuer – volej vydavatele“ může pokračovat v prodeji po dohodě se zákazníkem a eventuálně instrukcí AS.

Obchodní partner kontaktuje Autorizační servis Banky rovněž v případech, kdy:

- podpis na elektronickém prodejním dokladu, pokud je vyžadován, neodpovídá podpisu Držitele karty na zadní straně platební karty,
- vznikne podezření, že platební karta je předkládána neoprávněným uživatelem karty nebo je kartová transakce jinak podezřelá.

#### 5.5.4 Podezření z neoprávněnosti transakce/autorizace kódem 10

V případě, že:

- vznikne podezření, že karta je předkládána neoprávněným držitelem,
- jsou o kartě jakékoli pochybnosti (např. nestandardní tvar karty, podpis na prodejním dokladu neodpovídá podpisu na zadní straně karty),
- předkladatel karty se chová neobvykle,
- jsou jiné podezřelé okolnosti transakce,

uvědomí Obchodní partner AS i přesto, že transakce byla platebním terminálem mPOS pozitivně autorizována (může se například jednat o kartu odcizenou bezprostředně před pokusem o provedení transakce).

Pokud na podezřelé chování chce Obchodní partner AS upozornit, avšak přítomnost předkladatele karty to neumožňuje, při telefonickém kontaktu AS obchodní partner uvede, že autorizuje „**kódem 10**“. Operátor AS bude klást otázky, na které bude Obchodní partner moci odpovídat jen ANO/NE a nevzbudí tím podezření u předkladatele karty. Na základě okamžitě provedené analýzy vydá operátor pokyn k dalšímu postupu. Tímto pokynem je Obchodní partner povinen se řídit.

„**Kód 10**“ může být použit pro ověření transakce bez ohledu na výši částky, která má být příslušnou transakcí uhrazena.

## 5.6 Kontrola podpisu při placení platební kartou

**5.6.1** Obchodní partner předloží Mobilní zařízení držiteli karty k podpisu v případě, že je podpis vyžadován (na displeji mobilního zařízení se objeví okno vyžadující podpis držitele karty).

**5.6.2** Držitel karty se podepíše na displej mobilního zařízení elektronickou tužkou za přítomnosti Obchodního partnera (pracovníka obchodního místa). Při podpisu nesmí mít možnost vidět svůj podpis na kartě jako vzor. Obchodní partner předá kartu držiteli karty až po dokončení transakce.

**5.6.3** Obchodní partner zkontroluje shodu podpisu na kartě a na displeji mobilního zařízení. V případě, že je podpis čitelný, zkontroluje Obchodní partner shodu jména vytištěného nebo embosovaného na přední straně karty se jménem podepsaným. Jestliže podpis nesouhlasí, Obchodní partner požádá předkladatele karty o zopakování podpisu na novém okně displeje mobilního zařízení. V případě, že podpis opakovaně nesouhlasí, má Obchodní partner právo takovou transakci odmítnout. Pokud má obchodní partner pochybnosti o předkladateli karty, provede ověření jeho totožnosti a autorizuje transakci kódem 10.

**5.6.4** Podpisový proužek na kartě nesmí nést známky přepisování, škrtnání, gumování nebo jakéhokoli upravování podpisu držitele karty. Při pokusu o gumování se na podpisovém proužku může objevit nápis „VOID“.

**5.6.5** Pokud podpis na kartě zcela chybí, podepíše se Držitel karty na kartu v přítomnosti Obchodního partnera a Obchodní partner je povinen ověřit totožnost předkladatele karty podle čl. 5.4, zapíše druh a číslo průkazu totožnosti na prodejní doklad

a autorizuje každou takovou transakci bez ohledu na výši částky transakce.

## 5.7 Zadržení platební karty

Obchodní partner zadrží kartu:

- na požadavek AS,
- pokud se objeví příkaz k zadržení karty na displeji platebního terminálu mPOS (jedná se o příkaz "Zadržet kartu" nebo "Referral A".

Pokud při kontaktu AS je vydán pokyn k zadržení karty, postupuje Obchodní partner podle pokynů AS, vysvětlí situaci předkladateli karty a kartu zadrží, může-li tak učinit bezpečným a nenásilným způsobem.

Není-li možné ze strany Obchodního partnera nenásilným způsobem kartu zadržet, je Obchodní partner povinen neprodleně o tomto telefonicky uvědomit AS a uvést detailní informace a okolnosti případu, jako např. číslo karty, platnost karty, jméno držitele karty.

Po zadržení karty Obchodní partner:

- neprodleně telefonicky informuje o výsledku zadržení karty AS.
- doporučí předkladateli karty, aby kontaktoval banku, která kartu vydala, resp. pobočku, která vede účet k této kartě.
- vyplní Protokol o zadržení karty - dále jen „Protokol“ (není-li k dispozici, informuje o tom Banku). Tento Protokol podepíše Obchodní partner a předkladatel karty, přičemž předkladatel karty obdrží jednu kopii tohoto protokolu. Protokol o zadržení karty Obchodní partner vyplní i v případě že se mu kartu zadržet nepodaří, nebo v případě, že předkladatel karty opustil obchodní místo, nebo Protokol odmítl podepsat.
- znehodnotí zadrženou kartu (Při znehodnocování karty je třeba kartu do poloviny podélně přestříhnout a dbát, aby při tom nebyl porušen magnetický proužek, podpisový proužek, čip, Hologram, nebo číslo karty).
- uloží znehodnocenou kartu s Protokolem na zabezpečeném místě (např. trezor).
- zajistí, aby nejpozději následující pracovní den byla znehodnocená karta s Protokolem odeslána doporučeně nebo osobně doručena na kteroukoliv pobočku České spořitelny.

Obchodní partner zadrženou kartu neprodleně předá Bance k dalšímu řízení. Zadrží-li obchodní partner kartu podle ustanovení této kapitoly, může mu být Bankou za zadržení přiznána odměna.

## 5.8 Provedení transakce prostřednictvím platební karty pomocí magnetického proužku nebo čipu

- Obchodní partner vyzve Držitele platební karty k zasunutí či protažení karty na platebním terminálu mPOS. Podrobný postup manipulace se terminálem je možné najít v Uživatelské příručce mPOS.
  - Pokud provedení transakce v platebním terminálu mPOS není možné a jedná se o elektronickou kartu (VISA Electron, V-Pay, Maestro, MasterCard Electronic), Obchodní partner danou transakci nedokončí.
- Ruční zadání čísla karty do platebního terminálu mPOS není povoleno.** Toto ustanovení se nevztahuje na zadání posledních čtyř číslic čísla karty, které může být požadováno z bezpečnostních důvodů.

### POSTUP:

- Obsluha načte data z čipu nebo magnetického proužku karty ve čtecím zařízení platebního terminálu mPOS.
- Čipová karta zůstává v průběhu transakce zasunuta.
- Postupně zadává údaje požadované platebním terminálem mPOS.

4. Oznámí držitel celkovou částku, kterou bude platit. Pokud to platební terminál mPOS u daného typu karty vyžaduje, držitel tuto částku odsouhlasí tlačítkem „OK“.
5. Pokud platební terminál mPOS požaduje u daného typu karty zadání PIN, je držitel karty povinen tento údaj zadat a potvrdit tlačítkem „OK“.
6. Platební terminál mPOS vygeneruje elektronický doklad o provedené transakci, kterou Obchodní partner dle dohody s Držitelem karty odešle na předem odsouhlasený email.
7. Obsluha je povinna překontrolovat údaje vygenerované na elektronickém prodejním dokladu s údaji na kartě, zejména, zda číslo karty, sejmuté z čipu nebo z magnetického proužku na kartě, uvedené na prodejním dokladu se shoduje s číslem uvedeným na kartě. V případě, že číslo nesouhlasí, kontaktuje obsluha AS.
8. Zkontroluje shodu podpisu, pokud je Mobilním zařízením vyžadován.
9. V případě, že se na displeji platebního terminálu mPOS objeví.
  - **pokyn „Volejte vydavatele“** nebo **RC kód**, jehož výklad odpovídá pokynu ke kontaktování AS, je obchodní partner k dokončení transakce povinen se s AS spojit telefonicky za účelem vyžádání a získání **autorizačního kódu** pro právě prováděnou transakci
  - **„Zamítnuto“**, **„Prošla karta“**, **chybný PIN**, **málo peněz na účtu** nebo jiný **RC kód**, jehož výklad indikuje zamítnutí transakce (viz. výklad RC kódů v Uživatelské příručce pro platební terminál mPOS), je Obchodní partner povinen odmítnout dokončit transakci. O zamítnuté transakci terminál vygeneruje účtenku s uvedením textu, který blíže specifikuje důvod zamítnutí transakce.
  - **„Zadržet kartu“**, nebo **RC kód** jehož výklad vyzývá k zadržení karty je obsluha povinna kartu zadržet podle čl. 5.7.
10. V případě chybného provedení transakce (např. chybně zadaná částka), je obsluha povinna okamžitě transakci na platebním terminálu mPOS zrušit (tzv. „storno transakce“) a provést novou transakci se správnými údaji.

### 5.9 Provedení transakce prostřednictvím bezkontaktní platby platební kartou

#### Podmínky poskytování bezkontaktní technologie (contactless):

- Služba bezkontaktní platby je koncipována pro platební mezinárodní karty kartových společností Visa a MasterCard nebo jiná zařízení, s implementovanou bezkontaktní technologií (NFC v mobilních telefonech, hodinkách apod.),
- Transakce do 500,- CZK probíhá přiložením platební karty ke čtečce platebního terminálu mPOS bez zadání PINu, až do vyčerpání bezpečnostních limitů pro bezkontaktní platby
- Transakce nad 500,- CZK probíhá přiložením platební karty ke čtečce platebního terminálu mPOS se zadáním PINu.

#### POSTUP:

1. Obsluha vyvolá požadavek na bezhotovostní platbu,
2. Mobilní zařízení Obchodního partnera aktivuje bezkontaktní čtečku na platebním terminálu mPOS a vyzve držitele k přiložení platební karty k této čtečce.
3. Držitel přiloží platební kartu (nebo jiné zařízení s bezkontaktní technologií) ke čtečce.
4. Platební terminál mPOS transakci schválí (v závislosti na výši částky a ověření držitele).

#### Transakce do 500 Kč:

držitel platební karty (nebo jiného zařízení) nebude vyzván k zadání PINu. V případě, že držitel byl vyzván k zadání PINu, je to z důvodu nastavení ochrany proti zneužití platební karty jeho vydavatelem bankou. Zaslání elektronické účtenky k transakci na email zákazníka je na vyžádání držitele platební karty.

#### Transakce nad 500 Kč:

Platební terminál mPOS si vyžádá ověření držitele platební karty zadáním PINu a provede autorizaci transakce on-line

**Zamítnutí transakce:** v případě, kdy jsou překročeny bezpečnostní limity karty pro bezkontaktní transakce, platební terminál mPOS bezkontaktní transakci zamítne - na displeji platebního terminálu mPOS se objeví hláška: „Transakce zamítnuta“.

V případě, kdy se na displeji platebního terminálu mPOS objeví hláška „Transakce zamítnuta“, obsluha provede standardní kontaktní platbu vložení platební karty do platebního terminálu mPOS dle článku 5.8.

### 5.10 Provedení transakce prostřednictvím elektronické peněženky MasterCard Mobile

Aplikace mPOS České spořitelny na Mobilním zařízení Obchodního partnera umožňuje i akceptaci elektronické peněženky MasterCard Mobile, kterou zákazník používá k úhradě zboží či služby prostřednictvím svého chytrého mobilu, a to pomocí QR kódu.

Podrobný postup manipulace se zařízením je uveden v Uživatelské příručce mPOS.

- Po výběru zboží či služby a po stisknutí tlačítka „Zaplatit MasterCard Mobile“ dojde k registraci MasterCard Mobile a zobrazení QR kódu.
- Jakmile zákazník potvrdí platbu na svém mobilním zařízení, změní se v aplikaci stav Platby na „schváleno“ nebo „zamítnuto“ v závislosti na výsledku autorizace.

#### POSTUP:

1. Obsluha vyvolá požadavek na platbu prostřednictvím elektronické peněženky MasterCard Mobile
2. Obsluha vyzve zákazníka k načtení QR kódu
3. Zákazník ve svém chytrém telefonu potvrdí požadovanou platbu
4. V aplikaci „mPOS České spořitelny“ na Mobilním zařízení Obchodního partnera se stav Platby změní na „schváleno“ nebo „zamítnuto“ v závislosti na výsledku autorizace

*V případě, že se Obchodní partner rozhodne provést transakci typu ZRUŠENÍ (cancel) či REFUNDACI (refund), je povinen se řídit návodem dle příručky ProxyPay3/M.e-commerce (První krůčky Merchant BackOffice), kterou Obchodní partner obdrží od Banky společně s přístupy do BackOffice.*

### 5.11 Uzávěrka (odeslání dávků)

#### 1. Zpracování transakcí provedených platební kartou

Platební terminál mPOS ukládá všechny provedené transakce platebními kartami. Aby došlo k jejich řádnému zúčtování, tj. převodu na účet Obchodního partnera, je Obchodní partner povinen provést Uzávěrku tak, že z nabídky hlavního menu vybere tlačítko „Uzávěrka“. Tím dojde k sumarizaci všech kartových transakcí provedených na platebním terminálu mPOS od minulé uzávěrky a výsledkem je zobrazený protokol o uzávěrce terminálu. Takto vygenerovaný seznam transakcí si Obchodní partner může odeslat na svoji emailovou adresu dle pokynů v Uživatelské příručce mPOS.

Zjistí-li Obchodní partner, že nedošlo k úspěšnému odeslání dávků, nebo pokud na stvrzence nesouhlasí součty transakcí, kontaktuje neprodleně helpdesk (stisknutím ikony sluchátka, která je přístupná z hlavního menu) a při řešení vzniklé situace je povinen se řídit jeho pokyny.

#### 2. Zpracování transakcí provedených elektronickou peněženkou MasterCard Mobile

Aplikace ProxyPay3/M.e-commerce ukládá všechny provedené transakce elektronickou peněženkou MasterCard Mobile. Tato aplikace denně sumarizuje veškeré uskutečněné transakce provedené elektronickou peněženkou MasterCard Mobile, a to

vždy ve 23.00. Elektronickou cestou bez zásahu Obchodního partnera tyto údaje zasílá do Banky. Obchodní partner denně v aplikaci kontroluje, zda dávky transakcí byly v pořádku odeslány a přijaty Bankou dle příručky ProxyPay<sup>3</sup>/M.e-commerce.

## 6. Dokumentace a reklamace

### 6.1 Dokumentace

Obchodní partner je povinen uchovávat veškeré podklady dokumentující provedení transakce (tj. elektronické, případně jiné záznamy o uskutečněné komunikaci s Držitelem karty nebo MasterCard Mobile) po dobu dvou let od data provedení transakce.

**Obchodní partner je povinen poskytnout Bance veškeré podklady dokumentující řádné provedení transakce a na požádání je zaslat do pěti pracovních dnů od doručení takové žádosti.**

### 6.2 Reklamace zboží/služeb

Veškeré reklamace a stížnosti týkající se prodaného zboží nebo poskytnutých služeb vyřizuje Obchodní partner přímo s Držitelem karty nebo MasterCard Mobile na základě svého reklamačního řádu.

Obchodní partner není oprávněn odmítnout reklamaci poskytnutého zboží nebo služeb z důvodu, že platba za zboží nebo služby byla uskutečněna prostřednictvím platební karty nebo MasterCard Mobile.

Uzná-li Obchodní partner reklamaci Držitele karty nebo MasterCard Mobile jako oprávněnou a bude-li v souvislosti s vypořádáním ceny za reklamované zboží či službu vracet cenu zboží či služby, která byla uhrazena prostřednictvím platební karty nebo MasterCard Mobile, budou Obchodní partner a Banka postupovat dle ustanovení čl. 6.3, 6.4 a čl. 7 těchto Podmínek.

Při vrácení zboží anebo reklamaci poskytnutých služeb Obchodní partner není oprávněn vrátit hotovost, ale danou transakci zruší vystavením refundačního elektronického dokladu.

Obchodní partner v žádném případě nevystaví elektronický refundační doklad, aniž by předtím byla provedena odpovídající původní kartová transakce platební kartou. Banka neprovede zúčtování refundované částky, jestliže refundaci nepředcházela prodej zboží nebo poskytnutí služby tímž Obchodním partnerem témuž Držiteli karty.

### 6.3 Postup refundace při platbě kartou:

1. Dohodnou-li se Obchodní partner a Držitel karty na **vrácení** (částečném nebo úplném) finančních prostředků za reklamované zboží nebo službu (tzv. na **refundaci**), anebo jestliže Držitel karty Obchodnímu partnerovi zboží vrátí, pak:
  - U KARTOVÉ TRANSAKCE Obchodní partner provede bezhotovostní vrácení reklamované částky na platebním terminálu mPOS prostřednictvím funkce REFUNDACE.
- Refundační doklad musí obsahovat popis zboží/služby, datum vyhotovení dokladu, finanční částku (popř. měnu transakce), důvod vrácení, podpis Obchodního partnera, příp. podpis držitele karty. Refundační doklad posílá Obchodní partner na emailovou adresu držitele karty.
2. Dohodnou-li se Obchodní partner a držitel karty na **výměně** reklamovaného zboží, pak:
  - **převyšuje-li** hodnota výměny původní částku:
  - U KARTOVÉ TRANSAKCE vystaví Obchodní partner na platebním terminálu mPOS elektronický prodejní doklad (ke kterému je povinen v AS získat autorizační kód na rozdílovou částku bez ohledu na její výši) a doplní jeho náležitosti.
  - **nepřevyšuje-li** tedy je-li nižší než původní částka,

vystaví elektronický **refundační doklad**.

Obchodní partner odešle Bance elektronický doklad s označením Refundační doklad/Refundace ve stejném termínu jako běžné elektronické prodejní doklady. Tímto dává Obchodní partner souhlas, aby Banka částku uvedenou na refundačním dokladu sníženou o sjednaný poplatek zúčtovala na vrub účtu obchodního partnera. Částka uvedená na refundačním dokladu bude zúčtována ve prospěch účtu držitele karty.

**Obchodní partner není oprávněn odmítnout reklamaci poskytnutého zboží nebo služby z důvodu, že platba za zboží nebo služby byla uskutečněna prostřednictvím platební karty.**

**Obchodní partner provede refundaci peněžní částky vždy na tu platební kartu (číslo karty), kterou bylo za reklamované zboží nebo služby placeno držitelem karty, je-li to možné provést (např. nemá-li původní karta skončenou platnost).**

### 6.4 Postup refundace při platbě MasterCard Mobile:

Dohodnou-li se Obchodní partner a Držitel MasterCard Mobile na **vrácení** (částečném nebo úplném) finančních prostředků za reklamované zboží nebo službu (tzv. na **refundaci**), anebo jestliže Držitel MasterCard Mobile Obchodnímu partnerovi zboží vrátí, pak je Obchodní partner povinen se řídit návodem dle příručky ProxyPay<sup>3</sup>/M.e-commerce, kterou Obchodní partner obdrží od Banky společně s přístupem do BackOffice.

### 6.5 Reklamace transakce

1. Uplatní-li Držitel karty či MasterCard Mobile nebo vydavatel karty či MasterCard Mobile v souvislosti s transakcí provedenou u Obchodního partnera reklamaci ať již z jakéhokoliv důvodu, vazuje se Obchodní partner na dožádání Banky poskytnout do pěti pracovních dnů ode dne doručení dožádání od Banky veškeré informace a podklady týkající se takové transakce, včetně případného vyjádření Obchodního partnera k průběhu transakce.
2. Na základě vyjádření Obchodního partnera a jím zaslanych podkladů bude posouzena oprávněnost reklamace. Je-li reklamace posouzena jako oprávněná, je Banka povinna o této skutečnosti informovat Obchodního partnera a dále je Banka oprávněna postupovat v souladu s ustanovením čl. 7.4 těchto Podmínek.

### Chybná transakce:

- K chybným transakcím patří například:
  - chybně zadaná částka do platebního terminálu mPOS.
  - přesto, že se zákazník a Obchodní partner předem dohodli na platbě kartou nebo MasterCard Mobile, hodlá zákazník nyní provést platbu způsobem odlišným od platby kartou nebo MasterCard Mobile.
- Zjistí-li Obchodní partner, že uskutečněná (dokončená) transakce, která již byla odeslána k zúčtování do Banky, je **chybná**. V takovém případě je Obchodní partner povinen projednat **telefonicky** s Bankou - **Reklamace plateb (Helpdesk ČS)** a provést opravu (storno) transakce dle jeho pokynů.

## 7. Zúčtování transakcí

**7.1** Obchodní partner zajistí přenesení dat o uskutečněných transakcích prostřednictvím aplikace mPOS České spořitelny na svém Mobilním zařízení do Banky nejpozději do dvou pracovních dnů od data provedení transakce. Do této lhůty se započítává i den provedení transakce.

**7.2** Banka provede, při splnění všech podmínek Smlouvy a Podmínek, zúčtování transakcí doložených Obchodním partnerem ve prospěch jeho účtu, a to ve lhůtě pěti pracovních dnů následujících po dni doručení příslušných podkladů do Banky, přičemž do této lhůty se nezapočítává den doručení podkladů do Banky. Není-li účet Obchodního partnera veden u Banky, je Banka povinna v uvedené lhůtě pouze předat data ke zúčtování do clearingového centra České národní banky.



**7.3** Banka je oprávněna pozastavit zúčtování a úhradu transakce Obchodnímu partnerovi po dobu trvání důvodu pro pozastavení úhrady transakce, nejdéle však na dobu 190 dnů ode dne provedení transakce, jestliže:

- a) se důvodně domnívá, že transakce nebyla uskutečněna v souladu se Smlouvou a Podmínkami,
- b) vůči uskutečněné transakci byla oprávněným Držitelem karty, Držitelem MasterCard Mobile, vydavatelem karty či MasterCard Mobile nebo Asociací vznesena odůvodněná reklamace, nebo byla vydavatelem karty či MasterCard Mobile označena za podezřelou,
- c) vzniklo důvodné podezření o účasti zaměstnanců Obchodního místa na podvodných aktivitách s platebními kartami.

Banka v případech, kdy bude postupovat podle tohoto bodu Podmínek, o této skutečnosti neprodleně písemně informuje Obchodního partnera.

**7.4** Pokud Bance vznikne v souvislosti s plněním povinností dle Smlouvy za Obchodním partnerem pohledávka, způsobená nedodržením smluvních podmínek ze strany Obchodního partnera, je Banka oprávněna i bez předchozího souhlasu Obchodního partnera započíst tuto svoji pohledávku proti pohledávce Obchodního partnera za ČS k tíži jeho účtu i z následujících plateb, případně zatížit účet Obchodního partnera až do výše této pohledávky. Obchodní partner se zavazuje, že v případě, že nebude mít žádné následující platby nebo že zůstatek na jeho účtu nebude dosahovat výše pohledávky Banky, uhradí svůj dluh vůči Bance (nebo jeho zbývající část) do 30 dnů od doručení písemné výzvy k úhradě.

**7.5** Obchodní partner je povinen zúčtovat transakce uskutečněné sjednanými platebními kartami nebo MasterCard Mobile výhradně prostřednictvím Banky.

## 8. Změny

Smluvní strany si sjednávají, že změny následujících údajů uvedených ve Smlouvě: název Obchodního partnera nebo obchodního místa, sídlo společnosti nebo adresy obchodního místa, změna čísla účtu, zrušení obchodního místa, změny v avizech týkající se způsobu, četnosti a místa zaslání, změny statutárních zástupců Obchodního partnera, změny doručovací adresy, změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb, změny faxového nebo telefonního čísla, změny kontaktních osob a výše částky k povinnému ověření průkazu totožnosti, nejsou změnami obsahu Smlouvy a jejich změnu budou označovat druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Taková změna vůči druhé smluvní straně nabývá účinnosti dnem následujícím po jejím prokazatelném doručení této smluvní straně. Dle tohoto bodu Banka postupuje i v případě změn Manuálu pro obchodníky, který je přílohou této Smlouvy a který je Banka oprávněna měnit v souvislosti s nařízením od Asociací.

## 9. Závěrečná ustanovení

**9.1** Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

**9.2** Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně doporučenou zásilkou. Pokud bude zmařeno doručení zásilky Banky, protože Obchodní partner odmítne její převzetí nebo vyzvednutí nebo neoznámí Bance změnu své adresy, je za den doručení zásilky považován třetí pracovní den po jejím odeslání (při zaslání do zahraničí patnáctý pracovní den).

**9.3** Banka je oprávněna vypovědět Smlouvu i v případě, byla-li s Obchodním partnerem ukončena Smlouva o provozování mPOS řešení společností Wincor Nixdorf s.r.o.

**9.4** Zánik Smlouvy nezavazuje žádnou ze smluvních stran povinnosti vypořádat všechny pohledávky a dluhy, které vyplývají z této Smlouvy.

**9.5** Banka je oprávněna po dobu dvou měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností bez uvedení důvodu. Výpověď nabývá účinnosti dnem jejího doručení druhé smluvní straně.

**9.6** Banka je oprávněna vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi, jestliže Obchodní partner hrubě poruší své smluvní povinnosti, a to zejména:

- a) obdrží-li Banka stížnost Držitele karty, že Obchodní partner nabízí Držitelům karet slevy za to, že zaplatili za plnění poskytnuté Obchodním partnerem v hotovosti,
- b) obdrží-li Banka stížnost Držitele karty, že Obchodní partner u částek pod určitý limit odmítá přijmout platební kartu nebo MasterCard Mobile,
- c) vyskytnou-li se opakované oprávněné reklamace platebních transakcí uskutečněných prostřednictvím platebních karet u Obchodního partnera ze strany Držitelů či vydavatelů karet nebo ze strany Asociací,
- d) koná-li Obchodní partner činnost, která je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a která by mohla poškodit dobré jméno Banky,
- e) bylo-li proti Obchodnímu partnerovi zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon,
- f) poruší-li Obchodní partner ustanovení dle čl. 4.2. těchto Podmínek
- g) vzniklo-li důvodné podezření o účasti zaměstnanců Obchodního místa Obchodního partnera na podvodných aktivitách souvisejících s platebními kartami.

**9.7** Okamžitou výpověď Smlouvy si smluvní strany doručí buď prostřednictvím kurýrní služby, nebo prostřednictvím pošty formou doporučené poštovní zásilky s doručenkou. V případě doručování prostřednictvím kurýrní služby se za okamžik doručení považuje hodina a minuta předání a písemného převzetí okamžité výpovědi Smlouvy adresátem. V případě doručování prostřednictvím pošty se za okamžik doručení okamžité výpovědi Smlouvy považuje den, kdy adresát zásilku obdržel. Pokud bude zmařeno doručení zásilky Banky, protože Obchodní partner odmítne její převzetí nebo vyzvednutí nebo neoznámí Bance změnu své adresy, je za den doručení zásilky považován třetí pracovní den po jejím odeslání (při zaslání do zahraničí patnáctý pracovní den).

**9.8** Banka je oprávněna ve výjimečných případech (např. v případě zjištění opakovaných podvodných transakcí) s okamžitou účinností ukončit přijímání platebních karet pro jednotlivé Obchodní místo Obchodního partnera. Banka o tomto opatření písemně informuje Obchodního partnera s uvedením důvodu takového opatření a data účinnosti tohoto opatření.

**9.9** Obchodní partner nebude po dobu účinnosti Smlouvy zprostředkovávat akceptaci platebních karet a s ní spojené služby pro jiné subjekty, než je stanoveno touto Smlouvou. V případě, že Obchodní partner zprostředkuje prodej zboží nebo poskytnutí služby třetí strany, nese odpovědnost za řádné dodání zboží či poskytnutí služby touto třetí stranou. V případě, že zboží nebude řádně dodáno nebo služba nebude řádně poskytnuta, odpovídá Obchodní partner Bance za majetkovou újmu, kterou Banka utrpí v důsledku řádného nedodání zboží nebo neposkytnutí služby.

**9.10** Obchodní partner zajistí po ukončení Smlouvy prostřednictvím a na základě pokynů společnosti Wincor Nixdorf odstranění šifrovacích klíčů z platebního terminálu

mPOS. V opačném případě odpovídá za vzniklou škodu v případě jejich zneužití.

**9.11** Obě smluvní strany se zavazují, že budou veškeré informace a smluvní dokumenty související se závazkem z této Smlouvy považovat za přísně důvěrné a nebudou je sdělovat třetí straně s výjimkou oprávnění Banky poskytnout tyto informace osobám, které jsou členy Erste Group Bank nebo Finanční skupiny České spořitelny. Za třetí stranu se nepovažují Asociace a ostatní členské banky Asociací VISA, MasterCard, Diners Club a JCB a jejich zpracovatelská, informační a autorizační centra a Policie ČR.

**9.12** Obchodní partner souhlasí s případným budoucím postoupením Smlouvy z Banky na třetí osobu na základě

písemného ujednání mezi Bankou a třetí osobou, případně s jiným ujednáním o změně stran závazku, a zavazuje se udělit k nim bez zbytečného odkladu svůj souhlas. Takové postoupení je Banka povinna bez zbytečného odkladu oznámit.

**9.13** Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky

**9.14** Tyto Podmínky nabývají účinnosti od 1. 11. 2014

## 10. Pojmy

As	Autorizační servis ČS - Místo, kde jsou realizovány autorizační požadavky plateb.
Asociace	Mezinárodní kartové společnosti udílející bankám licence na vydávání platebních karet a zpracování kartových transakcí s platebními kartami (VISA, MasterCard).
Autorizace	Proces ověření možnosti uskutečnit bezhotovostní platbu prostřednictvím platební karty. Slouží k ověření platnosti karty a krytí kartové transakce.
Autorizační limit	Maximální výše částky, kterou lze uskutečnit prostřednictvím jedné platební karty na jednom obchodním místě Obchodního partnera během jednoho kalendářního dne (bez souhlasu AS) aniž by bylo bezpodmínečně nutné vyžadovat oprávnění ke kartové transakci prostřednictvím AS.
Aplikace mPOS České spořitelny	Aplikace vyvinutá Bankou a společností Wincor Nixdorf pro přijímání platebních karet a elektronické peněženky MasterCard Mobile.
Bezkontaktní technologie (Contactlee)	Bezkontaktní akceptace platebních karet. U bezkontaktních plateb je na platební kartě vyobrazen kromě standardních bezpečnostních prvků také symbol, který opravňuje držitele karty provádět bezkontaktní platby.
	Symbol bezkontaktní technologie vyobrazený na platební kartě
	Symbol poskytování služby bezkontaktních plateb vyobrazený na platebním terminálu
	„národní“ samolepka identifikující místo, kde lze platit bezkontaktně
	Symbol společnosti MasterCard pro karty MasterCard a Maestro, identifikující místo, kde lze platit bezkontaktně platebními kartami MasterCard a Maestro
Bezkontaktní čtečka	Bezkontaktní čtecí zařízení umístěné zabudované v platebním terminálu mPOS, vyvinuté pro přijímání platebních karet (a jiných zařízení) s bezkontaktní technologií
Čip	Mikroprocesor umístěný na kartě, jeví se jako kovová ploška oválného nebo obdélníkového tvaru, umístěná na lícní straně platební karty.
CVV 2/ CVC 2	„Card Verification Value“/ „Card Verification Code“ - trojčíslí, uvedené na podpisovém proužku platební karty za číslem platební karty, za posledním čtyřčíslím čísla platební karty nebo samostatně.
Držitel karty	Fyzická osoba, které byla na základě smlouvy s vydavatelem platebních karet vydána platební karta a jejíž příjmení a jméno jsou vyznačeny na platební kartě.
MasterCard Mobile	Elektronická platební peněženka v mobilním telefonu zákazníka.
Mobilní zařízení	Mobilní zařízení (chytrý mobilní telefon / tablet) Obchodního partnera s aplikací mPOS České spořitelny, který představuje pokladní systém napojený na platební terminál mPOS prostřednictvím Bluetooth
NFC Technologie	NFC (Near Field Communication) je bezdrátová technologie – radiový přenos dat na krátkou vzdálenost, která umožňuje jednoduchou a bezpečnou obousměrnou komunikaci mezi elektronickými zařízeními, jako provádění bezkontaktní transakce např. mobilním telefonem, hodinkami apod.

Obchodní místo	Místo, na kterém jsou obchodním partnerem přijímány bezhotovostní úhrady prostřednictvím platebních karet, NFC a MasterCard Mobile za poskytnuté zboží a služby.
POP	Povinné ověření průkazu totožnosti
Platba kartou	Kartová transakce prováděná ve prospěch Obchodního partnera k úhradě kupovaného zboží nebo poskytnutých služeb, neprobíhající v hotovosti, ale bezhotovostně, prostřednictvím platební karty.
Platba MasterCard Mobile	Transakce prováděná ve prospěch Obchodního partnera k úhradě nakupovaného zboží nebo poskytnutých služeb, neprobíhající v hotovosti, ale bezhotovostně, prostřednictvím elektronické platební peněženky v mobilním telefonu zákazníka.
Platební karta	Plastová karta, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lící i z rubové strany specifikaci stanovené asociací. Prostřednictvím platební karty lze uskutečňovat bezhotovostní platby za zboží a služby a výběr hotovosti. Specifikace jednotlivých akceptovatelných platebních karet je uvedena v čl. 3 a Manuálu pro Obchodníky
Platební terminál mPOS	Mobilní zařízení pro elektronické přijímání a zpracování kontaktních (magnetický proužek nebo čip) i bezkontaktních kartových transakcí realizovaných prostřednictvím platebních karet.
Platnost karty	Doba, v průběhu které může držitel platební kartu využívat k realizaci kartových transakcí. Platnost karty je vyznačena na přední straně platební karty.
Podklady k transakci	Obecný název pro veškeré elektronické dokumenty vztahující se k transakci, které má Obchodní partner uloženy na svém Mobilním Zařízení v historii transakcí.
ProxyPay <sup>3</sup> /M.e-commerce	Je aplikační software s databází (umístěný na POS Serveru v ČR) umožňující provádět storno, refundace a náhledy transakcí provedených prostřednictvím elektronické platební peněženky MasterCard Mobile.
Obsluha obchodního místa	Fyzická osoba, která je pověřena Obchodním partnerem k přijímání platebních karet a MasterCard Mobile a k obsluze příslušných technických zařízení.
Prodejní doklad	Elektronický doklad o provedení kartové transakce, zaslaný Obchodním partnerem na email Držitele karty nebo MasterCard Mobile. Náležitosti prodejního dokladu jsou uvedeny v Uživatelské příručce mPOS.
Průkaz totožnosti	Občanský průkaz nebo pas u občanů ČR. Průkaz totožnosti u občanů států EU. U občanů jiných států pas, povolení k trvalému či dlouhodobému pobytu. Průkaz totožnosti musí být opatřen fotografií jejího držitele.
Refundace	Transakce provedená ve prospěch Držitele karty nebo MasterCard Mobile, kterou se Obchodní partner zavazuje vrátit prostřednictvím banky Držiteli karty nebo MasterCard Mobile za reklamované zboží nebo služby
Smlouva	Smlouva o přijímání platebních karet a MasterCard Mobile uzavřená mezi Obchodním partnerem a ČR.
Transakce	Platba za zboží nebo služby prostřednictvím platební karty nebo MasterCard Mobile.
Transakce typu MasterCard Mobile	Platba za zboží nebo služby prostřednictvím mobilního telefonu zákazníka s elektronickou platební peněženkou MasterCard Mobile.
Vydavatel karty	Subjekt, který je oprávněn vydávat platební karty. Pro potřeby této Smlouvy ČR.