Podmínky ke Smlouvě o přijímání platebních karet (dále jen „Podmínky“)

Obsah

PODMÍNKY KE SMLOUVĚ O PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET (DÁLE JEN „PODMÍNKY“) 1
I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ 2
I.1 LOGA ASOCIACÍ, PÍSEMNÉ MATERIÁLY 3
I.2 POPIS PLATEBNÍCH KARET 3
I.3 BEZPEČNOST OSOBNÍCH ÚDAJŮ, BEZPEČNOSTNÍ STANDARDY ASOCIACÍ PRO KARTOVÉ TRANSAKCE (PCI DSS) 4
II. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍ KARTY 6
II.1 VŠEOBECNÉ POKYNY 6
II.2 POSTUP PROVEDENÍ TRANSAKCE NA POS TERMINÁLU /MPOS 8
II.3 POSTUP PROVEDENÍ TRANSAKCE ECOMMERCE 8
II.4 POSTUP PROVEDENÍ TRANSAKCE PROSTŘEDNICTVÍM ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY MASTERCARD MOBILE 11
II.5 POSTUP PROVEDENÍ TRANSAKCE MOTO (ZÁSILKOVÝ PRODEJ BEZ PŘÍTOMNOSTI PLATEBNÍ KARTY) 12
III. DOPORUČENÉ POSTUPY 15
III.1 DOPORUČENÉ POSTUPY PRO TRANSAKCE MO/TO (ZÁSILKOVÝ PRODEJ) A E-COMMERCE 15
III.2 DOPORUČENÉ POSTUPY PRO DOSAŽENÍ SHODY S BEZPEČNOSTNÍMI POŽADAVKY PCI DSS 17
IV. DOKUMENTACE A REKLAMACE 18
IV.1 DOKUMENTACE 18
IV.2 REKLAMACE ZBOŽÍ/SLUŽEB 18
V. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKCÍ 19
VI. SMLUVNÍ POKUTA .....
VII. OHLAŠOVACÍ POVINNOST 19
VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ 21
IX. POJMY 23

I. Úvodní ustanovení

I.1 Obecná ustanovení

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

2. Podmínky jsou nově k dispozici i ke stažení na www.csas.cz/akceptaceplatebnichkaret/Podminky. Obchodní partner je povinen se s Podmínkami seznámit.

   Každá změna Podmínek bude provedena Bankou jednostranně a bude oznámena Obchodnímu partnerovi s dostatečným předstihem 30 dní na emailovou adresu poskytnutou obchodním partnerem. V případě, že Obchodní partner nesouhlasí se změnami, má právo Smlouvu vypovědět, a to s účinností ke dni účinnosti změny.V případě, že Obchodní partner Smlouvu nevypoví, pouze Bance sdělí písemně svůj nesouhlas, zaniká Smlouva ke dni účinnosti změny

3. Banka je oprávněna jednostranně změnit výši provize (celkového servisního poplatku) v případě změny Interchange Fee nebo Scheme Fee karetními asociacemi. Tyto změny je Banka oprávněna automaticky promítnout do výše poplatků (popř. celkového servisního poplatku) s tím, že bude Obchodního partnera o takové změně informovat nejpozději 30 dní před její účinností. V případě nesouhlasu se změnou Interchange Fee nebo Scheme Fee je Obchodní partner oprávněn Smlouvu vypovědět, a to s účinností ke dni účinnosti změny. V případě, že Obchodní partner Smlouvu nevypoví, pouze Bance sdělí písemně svůj nesouhlas, zaniká Smlouva ke dni účinnosti změny.

4. Tyto Podmínky vymezují postupy, na základě kterých Banka provede zpracování, zúčtování a poskytne Obchodnímu partnerovi další služby spojené s přijímáním platebních karet při placení zboží a služeb stanovené Smlouvou a těmito Podmínkami a současně upravuje práva a povinnosti smluvních stran..

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

6. Obchodní místo vybaveno platebním terminálem je oprávněno přijímat jen ty platební karty, které jsou specifikovány v Informačním listu.

   V případě, že se Obchodní partner rozhodne změnit typy přijímaných platebních karet, uvědomí o této změně Banku s dostatečným předstihem 30 dní tak aby byla provedena technická změna přijímání platebních karet.

7. V případě, že se Obchodní partner rozhodne nepřijímat určité platební karty či jiné platební prostředky určitého schématu (kartové asociace) platebních karet, jsou povinni o tom Držitele informovat srozumitelným a jednoznačným způsobem a ve stejném okamžiku, kdy Držitele informují o tom, že přijímají jiné karty a platební prostředky daného schématu platebních karet. Tyto informace musí být uvedeny na viditelném místě u vchodu do obchodu a u pokladny.

8. 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.

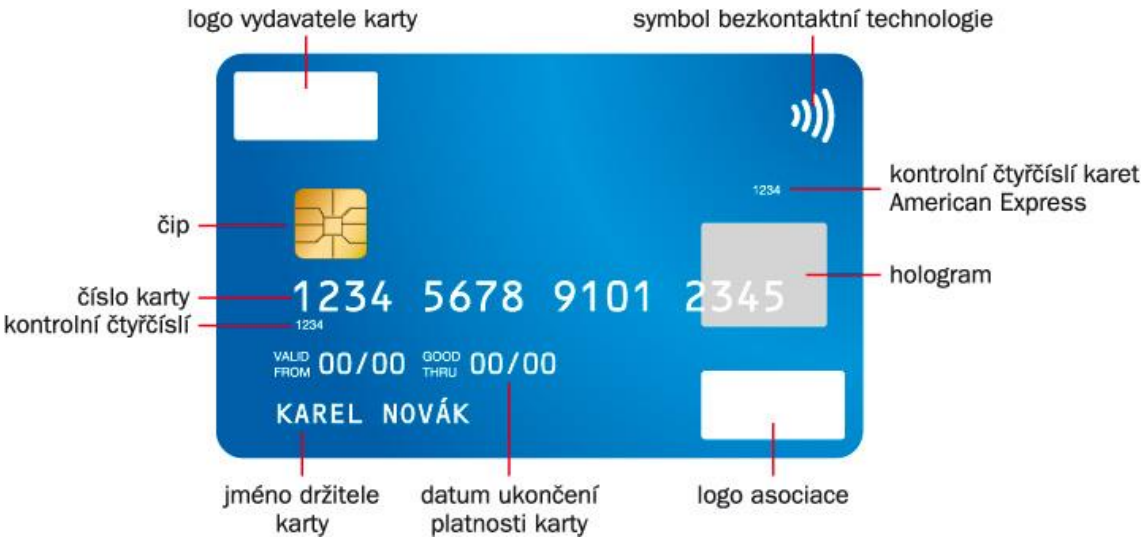
I.2 Loga asociací, písemné materiály

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.
2. Banka souhlasí s tím, že Obchodní partner je oprávněn ve všech svých reklamních publikacích a materiálech uvést, že přijímá příslušné platební karty. Pokud je v těchto materiálech zmiňována Banka, je Obchodní partner povinen předložit takový materiál Bance k písemnému odsouhlasení.
3. Obchodní partner bude veškerý reklamní materiál poskytnutý Bankou používat v souladu se Smlouvou a Podmínkami a zejména tak, aby nebylo poškozeno dobré jméno Banky.
4. Banka poskytne Obchodnímu partnerovi bezplatně reklamní materiály, manuály a příručky přijímání platebních karet. Poskytnutý materiál zůstává nadále majetkem Banky a Obchodní partner se zavazuje nepoužité materiály po ukončení Smlouvy vrátit Bance, a to nejpozději do 10 dnů ode dne ukončení smluvního vztahu.

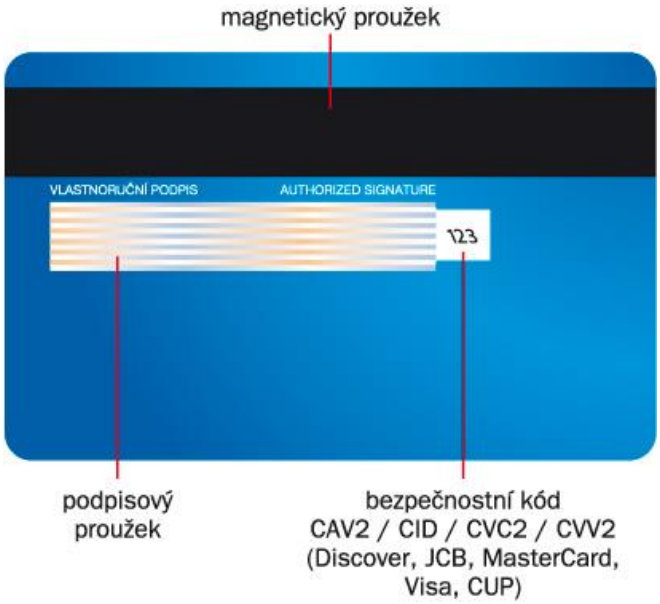
I.3 Popis platebních karet

1. 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.
2. Zobrazení platebních karet včetně detailního popisu je uvedeno v Manuálu pro obchodníky.

Přední strana karty



Zadní strana karty



3. Obchodní partner je oprávněn při každé transakci zkontrolovat:

a. Zda karta odpovídá popisu dle Manuálu pro obchodníky.
b. Zda karta není mechanicky poškozená (nalomená, nastřižená, nebo opotřebovaná, příp. znečištěná tak, že je znemožněna kontrola karty.
c. 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 Manuálu pro obchodníky, Obchodní partner je povinen neprodleně kontaktovat Autorizační Servis (AS) a řídit se jeho pokyny.

I.4 Bezpečnost osobních údajů, Bezpečnostní standardy Asociací pro kartové transakce (PCI DSS)

1. Požadavky bezpečnostních standardů stanovené Asociacemi jsou závazné jak pro Obchodní partnery tak i pro všechny členské banky Asociací, včetně České spořitelny, a.s. (Banky).

2. Banka i Obchodní partner jsou povinni zajistit, aby systém pro zpracování dat a Obchodní partner i systém pro komunikaci byli v souladu s bezpečnostními standardy, pravidly a podmínkami Asociací, o kterých Banka Obchodního partnera vždy v dostatečném předstihu a míře informuje. Tyto bezpečnostní standardy, pravidla a podmínky jsou průběžně aktualizovány v závislosti na vývoji trhu, společností SSC a Asociacemi,. 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.

3. Banka nebo Asociace (popř. jimi písemně pověřené či zmocněné osoby) v souvislosti s prověřením dodržování bezpečnostních standardů PCI DSS a Asociací jsou oprávněni u Obchodního partnera provést kontrolu dodržování bezpečnostních standardů týkajících se zabezpečení údajů držitelů platebních karet, které jsou obsaženy na platebních kartách. V případě, že dojde u Obchodního partnera k pochybení v dodržování bezpečnostních standardů, Obchodní partner spolupracuje na jejich odstranění ve lhůtách a termínech stanovených Bankou, přičemž tato lhůta by měla být vždy dostatečná pro odstranění nedostatku či nastavení bezpečnostních standardů.

4. 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.

5. Obchodní partner se nejpozději v den účinnosti Smlouvy seznámí s pravidly PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), pravidla PCI DSS dodržuje a implementuje všechna opatření nutná k dosažení souladu se standardem PCI DSS.

6. Obchodní partner zajistí, aby i poskytovatelé služeb, které pro plnění dle Smlouvy využívá, byli v souladu s PCI DSS , pokud oni, případně jimi dodávané systémy, pracují s údaji držitelů platebních karet, které jsou obsaženy na platebních kartách

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

8. Obchodní partner přijímá platební karty pouze na platebním terminálu POS a mPOS, který zakoupil od Bankou schváleného dodavatele nebo si zapůjčil od České spořitelny.

9. Obchodní partner provádí v souvislosti s bodem 8. tohoto článku a standardem PCI DSS a požadavky stanovenými Asociacemi také pravidelnou fyzickou kontrolu platebního terminálu a zároveň eviduje jeho výrobní číslo a adresu jeho umístění. Obchodní partner umístí platební terminál tak, aby mohl zabránit nežádoucí manipulaci s terminálem ze strany podvodníků, např. v podobě instalace přídavných zařízení určených ke zneužití citlivých dat držitelů karet.

10. Obchodní partner zajistí seznámení pracovníků s s postupy bezpečné akceptace karet

II. Postup při přijímání platební karty

II.1 Všeobecné pokyny

1. Oprávněný Držitel karty provádí na obchodním místě platební transakci dle instrukcí obsluhy terminálu a instrukcí uvedených na platebním terminálu (čtečce). V případě, že Držitel má zájem zaplatit hybridní platební kartou, terminál dá možnost výběru odpovídajícího účtu, který držitel potvrdí. Platba je možná i prostřednictvím jiných zařízení, s implementovanou bezkontaktní technologií. Obchodní partner je oprávněn zkontrolovat bezpečnostní prvky karty i v případech, kdy zasunutí čipové karty do čtecího zařízení provádí držitel karty sám.

2. Obchodní partner umístí platební terminál tak, aby Držitel karty mohl mít po celou dobu uskutečňování transakce kartu pod svým vizuálním dohledem.

3. V případě, že transakce musí být ověřena podpisem ze strany Držitele platební karty, obchodní partner provede kontrolu tohoto podpisu (Bod 7).

4. Obchodní partner:

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

   a. k provedení dodatečné platby vztahující se k předchozí transakci bez přítomnosti a souhlasu Držitele karty, pokud není písemným dodatkem ke Smlouvě stanoveno jinak,
   b. k úhradě pohledávky, kterou má za Držitelem karty a která nesouvisí s předmětem Smlouvy,
   c. jako náhradu za odmítnutí nekrytého šeku,
   d. v případě jakéhokoliv podezření na zneužití karty neoprávněnou osobou

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

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

d) neprovede transakci, pokud není přítomen Držitel karty, pokud nemá s Bankou dohodnuto písemným dodatkem ke Smlouvě jinak.

e) nesmí Držiteli účtovat v souvislosti s použitím konkrétního způsobu platby poplatky, které převyšují náklady na použití daného způsobu platby nesené Obchodníkem. V případě, že Obchodní partner požaduje po Držiteli poplatek za transakci platební kartou, musí Držitele o této skutečnosti informovat dostatečně dopředu před dokončením transakce. Tento poplatek a jeho výše musí být uveden na dokladu o transakci.

5. 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.

6. Autorizace transakce

a) Obchodní partner autorizuje každou transakci a Banka je povinna zajistit autorizaci prostřednictvím autorizačního servisu.

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.

b) Obchodní partner je povinen vystavit na všechny transakce uskutečněné na jednom Obchodním místě v jeden den na jednom platebním terminálu jednou kartou pouze jeden 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.

c) Při autorizační odpovědi „Zadržte kartu – kradená/ztracená karta“, nebo RC kód (response kód = kód odpovědi z platebního terminálu), který odpovídá těmto slovním pokynům (Referral „A“), který obdrží obsluha POS nebo na základě pokynu hlasové autorizace, 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.

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

- podpis na papírovém nebo 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.

e) 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 POS nebo 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.

7. Kontrola podpisu při placení platební kartou

a) V případě, že je podpis vyžadován, na displeji platebního terminálu POS, obchodník zkontroluje shodu podpisu na kartě s podpisem na účtence.

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

c) 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 embossovaného 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.

d) 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, zapíše druh a číslo průkazu totožnosti na prodejní doklad.

e) Ověření dokladu totožnosti je obchodník oprávněn provést v případě podezření na neoprávněné jednání.

8. Zadržení platební karty

V případě, že Obchodní partner obdržel pokyn z AS nebo prostřednictvím terminálu k zadržení karty, 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. .

Po zadržení karty Obchodní partner:

- 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, dle standardu PCI DSS).
- 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.

II.2 Postup provedení transakce na POS terminálu /mPOS

Ruční zadání čísla karty do platebního terminálu není povoleno, pokud nemá Obchodní partner s Bankou písemným ustanovením dohodnuto jinak. Toto ustanovení se nevztahuje na zadání posledních čtyř číslic čísla karty, které může být požadováno z bezpečnostních důvodů.

1. Obsluha oznámí držiteli celkovou částku, kterou bude platit. Pokud to platební terminál u daného typu karty vyžaduje, držitel tuto částku odsouhlasí tlačítkem „OK“.
2. Držitel platební karty kartu přiloží v případě bezkontaktní platební karty nebo vloží do čtecího zařízení POS, případně obsluha POS načte data z čipu nebo magnetického proužku karty ve čtecím zařízení platebního terminálu.
3. Čipová karta zůstává v průběhu transakce zasunuta.
4. Držitel/ obsluha postupně zadává údaje požadované platebním terminálem.
5. Pokud platební terminál požaduje u daného typu karty zadání PIN (i v případě bezkontaktní transakce do 500 Kč si může terminál vyžádat ověření PINem), je držitel karty povinen tento údaj zadat a potvrdit tlačítkem „OK“.
6. Platební terminál vygeneruje doklad o provedené transakci.
7. Obsluha je oprávněna zkontrolovat údaje vygenerované na 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 byl vyžadován.
9. V případě, že se na displeji platebního terminálu 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**”, „**Prošlá 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), je Obchodní partner povinen odmítnout dokončení transakce. O zamítnuté transakci terminál vygeneruje účtenku s uvedením textu, který blíže specifikuje důvod zamítnutí transakce. V případě bezkontaktní transakce, kdy se na displeji platebního terminálu objeví hláška „Transakce zamítnuta“, obsluha provede standardní kontaktní platbu vložením platební karty do platebního terminálu
- „**Zadržet kartu“,** nebo **RC kód**, jehož výklad vyzývá k zadržení karty je obsluha povinna kartu zadržet podle čl. 5.5.

Pozitivní akceptace karty v platebním terminálu nezprošťuje Obchodního partnera povinnosti dodržet ostatní ustanovení těchto Podmínek a Smlouvy, zejména článku týkajícího se kontroly platební karty .

Detailní postupy pro různé typy POS zařízení jsou uvedeny v odpovídajících příručkách.

II.3 Postup provedení transakce ecommerce

1. Internetová stránka Obchodního partnera musí obsahovat:

1. Název Obchodního partnera, tak jak je Obchodník zaregistrován, IČO, loga přijímaných karet asociací (Visa, MasterCard,) přijímaných k platbě za zboží/služby na internetu umístěné na úvodní stránce týkající se platby za zboží/služby.

2. Bezpečnostní podmínky přenosu dat o platebních kartách, včetně log VERIFIED by VISA a MasterCard SecureCode, umístěných na úvodní stránce týkající se prodeje zboží/služby.

3. Nabídku zboží/služeb odpovídající charakteru a předmětu obchodní činnosti.

4. Podmínky pro zasílání zboží/služeb (včetně omezení nebo zákazů, pokud existují).

5. Pravidla pro řešení reklamací/refundací transakcí. Držitel karty musí být před dokončením transakce seznámen s podmínkami a své porozumění potvrdit „kliknutím“ nebo písemně, dle nastavení Obchodníka. V případě reklamace je Obchodní partner povinen doložit souhlas držitele/zákazníka s podmínkami nákupu, reklamačním řádem atp. a to buďto elektronickým logem nebo podpisem držitele.

Zákazník by měl být seznámen především s těmito skutečnostmi::

- Obchodní partner nepřipouští výměnu nebo vrácení zboží, nerefunduje transakce.
- Výměna je možná pouze za stejné zboží nebo ve výši částky původní transakce.
- Dodací lhůta - v případě, že lhůta dodání zboží je delší než 30 dnů, je nutný souhlas Držitele karty se zasláním v pozdějším termínu.
- Obchodní partner musí uvádět všechny poplatky a daně (balné a poštovné; pojištění zboží/služeb; daně; DPH; dodatečné poplatky schválené Držitelem karty, např. za dodatečné zaslání zboží; specifikaci, které z těchto poplatků (DPH) jsou již obsaženy v ceně).

6. Povolenou měnu transakce, která je uvedena symbolem a slovy.

2. Oddělení služeb zákazníkům/ Podmínky

1. Všechny platební podmínky a omezení pro transakce musí být zřetelně viditelné před nebo v době transakce (omezení prodeje z důvodu věku, místní omezení, právní omezení). Musí být uvedeny v Potvrzení o transakci.
Varianty pro umístění těchto informací jsou:
- Samostatný formulář, kde zákazník potvrdí, že četl a souhlasí s uvedenými podmínkami před potvrzením transakce.
- Součástí platebních stránek po provedení nákupu a před ukončením objednávky.

2. Obchodník je povinen oznámit zákazníkovi, že vybrané zboží není na skladě a kdy bude opět k dispozici.

3. V případě, že není veškeré objednané zboží k dispozici, nabídnout Zákazníkovi možnosti:
- odebrání pouze skladového zboží, s pozdější dodávkou chybějícího objednaného zboží,
- odebrání pouze skladového zboží,
- odložení celkové dodávky do kompletního plnění objednávky.

3. Zabezpečení internetových stránek

Systémy obsahující citlivá data o zákaznících musí být co možná nejlépe zabezpečeny dle standardu PCI DSS. Obchodní partner odpovídá za bezpečné uložení citlivých dat a průkaznou evidenci k jejich přístupu. Využívá-li Obchodní partner služeb třetích stran ke zpracování a uložení těchto citlivých dat, je za tyto třetí strany odpovědný.

4. Banka je oprávněna:

- Prověřit platnost internetových adres (URL).
- Prověřit propojení s internetovými stránkami Obchodního partnera.
- Stanovit zvláštní pravidla pro kategorii rizikových obchodních partnerů, cestovní služby, předplatné, SW, které je obchodní partner povinen akceptovat.
- Provádět průběžné kontroly, které je Obchodní partner povinen strpět.
- Požadovat zabezpečení dat Držitelů karet vstupujících na internetové stránky Obchodního partnera v jí stanovené lhůtě.
- Provést kontrolu resistence aplikace vůči útokům typu Cross-Site Scripting (XSS), SQL Injection, Cookie Stealing, atd.

5. Transakce

Transakce musí být Obchodním partnerem provedena do 7 kalendářních dnů od data autorizace.

Obchodní partner nesmí zaslat bez předchozího kontaktování Banky k zúčtování transakce, které by mohly být podvodné a které vykazují jeden nebo více následujících znaků:
- částka transakce převyšuje průměrnou anebo obvyklou částku transakce na obchodním místě,
- jedná-li se o opakované zaslání zboží na stejnou adresu v krátkém časovém úseku, je-li to možné,
- jedná-li se o opakované objednávky zboží ze stejné e-mailové adresy nebo od jednoho objednavatele,
- z jedné e-mailové/IP adresy přijde v jeden den víc pokusů o uskutečnění transakce,
- z jedné IP/e-mailové adresy je jedna anebo víc transakcí zamítnutých a další může být schválená,
- transakce přišly z už identifikovaného podezřelého e-mailu/IP,
- objednávka byla zaslána z neobvyklé e-mailové adresy (ne jméno, ale náhodný řetězec znaků a čísel),
- dodací adresa je na neobvyklé místo dodání zboží.
- Držitel karty žádá urychlené dodání zboží v porovnání se standartní dobou dodání, dotazuje se na přesnou dobu dodání zboží, mění adresu dodání, žádá předání na parkovišti, v hotelu, řidiči taxislužby apod.

V případě jakýchkoliv pochybností o korektnosti transakce Obchodní partner kontaktuje AS nebo Banku na emailové adrese: fraud@csas.cz a požádá ji o součinnost při řešení, zda transakci zrealizovat či nikoli.

6. Potvrzení transakce

Potvrzení transakce je generováno ze strany obchodního partnera pro Držitele karty (zaslané e-mailem, faxem nebo dopisem) a zaslané během jednoho pracovního dne zákazníkovi. Všechny nákupy v rámci jedné transakce musí být zahrnuty do jednoho Potvrzení transakce, které musí obsahovat:

- Název Obchodního partnera odpovídající názvu na internetových stránkách Obchodního partnera
- Aktuální adresu internetové stránky pro kontakt se zákazníky
- Merchant ID – identifikace Obchodního partnera v databázi Banky
- Kontakt na oddělení služeb zákazníkům – telefon a kód země. Pokud Obchodní partner zasílá zboží/služby mezinárodně, musí uvést telefonní kontakt pro domácí i mezinárodní Držitele karet. Obchodní partner se zavazuje reagovat na reklamace a dotazy zákazníků nejpozději do dvou pracovních dnů ode dne podání reklamace nebo dotazu.
- Částku a měnu transakce
- Datum transakce
- Identifikační číslo transakce (Merchant Refence Number)
- Typ transakce – debit, kredit, recurring
- Popis zboží/služeb včetně ceny (cena včetně nebo bez DPH)
- Identifikaci zákazníka – jméno, adresa
- Podmínky a omezení prodeje
- V případě nabídky zboží na zkoušku (po určitou dobu zdarma) uvést přesné datum ukončení tohoto zkušebního období.
- Reklamační řád – odkaz na internetové stránky obchodního partnera
- Podmínky zrušení transakce
- Vybranou variantu, kterou zákazník potvrdil v případě, že nebylo veškeré objednané zboží k dispozici.
- Doporučení pro zákazníky, aby si vytiskli toto potvrzení transakce pro případ reklamace.

7. Dodání zboží / služby Držiteli/ Zaslání zboží

Obchodní partner doručí objednané zboží nebo službu pouze na určenou adresu příjemce (bydliště, pracoviště), uvedené v elektronické objednávce, a to do 30-ti dnů od proběhnutí transakce.

Obchodní partner v žádném případě nedoručí objednané zboží na adresu poštovní schránky (P.O.BOX). Jako podezřelé je třeba posuzovat i opakované pokusy o změnu adresy doručení, nebo žádost o předání zboží na parkovišti, na recepci hotelu, řidiči taxislužby atd. V případě, že Obchodní partner takovou podezřelou transakci přesto zrealizuje a tato bude následně Držitelem karty neuznána a Banka bude v reklamačním řízení stranou neúspěšnou a vznikne jí škoda, Obchodní partner takovou škodu Bance uhradí.

8. Potvrzení o převzetí zboží příjemcem nebo o poskytnutí služby příjemci

Obchodní partner zajistí písemné potvrzení o doručení zboží nebo služby příjemci, a to jak v případě osobního doručení Obchodním partnerem, tak i v případě doručení třetí osobou (např. formou poštovní zásilky, prostřednictvím kurýrní služby, zásilkou prostřednictvím ČD). Za písemné potvrzení se považuje dokument, který obsahuje:

- Jméno a příjmení příjemce zboží nebo služby
- Číslo a druh průkazu totožnosti příjemce, podle kterého je Obchodní partner nebo třetí osoba povinna při předávání zboží nebo poskytnutí služby ověřit totožnost.
- Datum převzetí zboží příjemcem nebo poskytnutí služby příjemci

Detailní postup integrace a transakce je uveden v odpovídajících příručkách.

9. Registrovaná platba

a) Registrovaná platba je služba umožňující Držiteli platební karty uložit údaje o své platební kartě pro opakované platby prostřednictvím zabezpečené 3D-Secure transakce.

b) **Podmínky pro poskytování služby Registrovaná platba**
Obchodní partner je povinen vyžadovat od Držitele platební karty registraci na jeho internetových stránkách.
Pro využívání služby musí Obchodní partner zajistit, aby byl Držitel platební karty přihlášen na svůj profil na internetových stránkách Obchodního partnera.
Službu Registrovaná platba lze implementovat pouze za následujících podmínek:

a. New Payment Post bude rozšířen o parametr CardholderID.
b. Systém Obchodního partnera zajistí unikátnost CardholderID v rámci svého internetového obchodu (na základě CardholderID se zobrazují a registrují platební karty) a jednoznačné přiřazení CardholderID Držiteli platební karty. Současně je Obchodní partner povinen se řídit pravidly pro vytváření CardholderID, která jsou součástí příručky „Integrace do systému obchodního partnera“.
c. Zaregistrovaný Držitel platební karty bude mít v systému Obchodního partnera vždy stejné CardholderID.
d. Systém Obchodního partnera kontroluje hodnotu CardholderID ve *validation* a *confirmation* postu a pokud se tato hodnota neshoduje s odeslanou hodnotou, je Obchodní partner povinen takovou platbu odmítnout.

II.4 Postup 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.

1. **Platba**

   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 BackOffice), kterou Obchodní partner obdrží od Banky společně s přístupy do BackOffice.

2. **Uzávěrka (odeslání dávky) pro transakce uskutečněné prostřednictvím platebního terminálu mPOS**

   a. **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 dávky, 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.

   b. **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 ProxyPay³/M.e–commerce.

II.5 Postup provedení transakce MOTO (zásilkový prodej bez přítomnosti platební karty)

1. Autorizace transakce

- Autorizační limit pro transakce MO/TO je stanoven ve výši 0 Kč, tj. každá transakce MO/TO musí být autorizována
- Autorizaci objednávky je Obchodní partner povinen provést před odesláním zboží Držiteli karty, ne však dříve než 7 dnů před předpokládaným datem odeslání zboží Držiteli karty nebo převzetí služby Držitelem karty.
- Autorizace transakcí, uskutečněných prostřednictvím imprinteru se provádí hlasově, viz čl. II. 1, Bod 6
- Autorizaci většího počtu transakcí uskutečněných pomocí imprinteru lze uskutečnit **prostřednictvím faxu**, a to na formuláři Žádost o provedení autorizačních požadavků (dále jen Žádost). Žádost musí být čitelná a musí obsahovat:
    - identifikační číslo obchodního místa Obchodního partnera
    - název a adresu obchodního místa
    - sdělení, že se jedná o transakci MO/TO
    - faxové a telefonní spojení s obchodním místem
    - jméno a podpis pracovníka obchodního místa, který Žádost vystavil
    - tabulku, ve které je pro každou transakci uvedeno:
        - číslo karty
        - CVC2,CVV2,CVA2 (třímístný kontrolní kód uvedený na zadní straně platební karty)
        - datum ukončení platnosti karty
        - částka transakce
        - měna transakce
- Obchodní partner zašle Žádost na faxové číslo AS a AS zpracuje příslušné autorizační dotazy, doplní do příslušného pole Žádosti autorizační odpovědi a zašle ji zpět na faxové číslo Obchodního partnera, uvedené v Žádosti nejpozději 24 hodin od doručení takové žádosti do AS. O případných problémech s doručením Žádosti informuje AS Obchodního partnera telefonicky na telefonní číslo, uvedené v Žádosti.
- Autorizace transakcí provedených prostřednictvím POS terminálu probíhá automaticky.

Transakce musí být Obchodním partnerem provedena do 7 kalendářních dnů od data autorizace.

Obchodní partner nesmí zaslat bez předchozího kontaktování Banky k účtování transakce, o kterých ví nebo se důvodně domnívá, že jsou nebo by mohly být podvodné. Podezřelé transakce jsou např.:

- pokud částka transakce převyšuje průměrnou nebo obvyklou částku transakce,
- jedná-li se o opakované transakce stejnou kartou,
- jedná-li se o opakované zaslání zboží na stejnou adresu,
- jedná-li se o opakované objednávky zboží ze stejné emailové adresy, nebo od stejného objednavatele
- pokud zákazník/držitel žádá urychlené dodání zboží, dotazuje se na přesnou dobu dodání zboží, mění adresu dodání, žádá předání na parkovišti, v hotelu, řidiči taxislužby apod.

2. Objednávka

Ke každé transakci MO/TO je Obchodní partner povinen zajistit objednávku Držitele karty (písemně, telefonicky, emailem, faxem) doloženou následným písemným potvrzením ze strany Držitele karty s podpisem Držitele karty. Písemná objednávka musí obsahovat:

- Jméno a příjmení Držitele karty tak, jak je uvedeno na kartě, popř. název společnosti uvedený na kartě, pokud se na kartě vyskytuje.
- Adresu trvalého bydliště Držitele karty
- Druh karty (Visa, MasterCard…)
- Číslo karty
- Datum začátku platnosti, pokud je na kartě uvedeno
- Konec platnosti karty
- CVC2/CVV2 (na základě standardu PCI DSS tento údaj musí Obchodník získat odděleně od zprávy, která obsahuje číslo platební karty a datum ukončení platnosti platební karty)
- Druh objednávaného zboží nebo služby
- Podpis Držitele karty
- Souhlas Držitele karty se zatížením jeho účtu příslušnou částkou
- E-mailová adresu Držitele karty pro zaslání potvrzení transakce, je-li k dispozici
- Jméno a adresa příjemce zboží nebo služby

Obchodní partner je povinen vést podrobnou evidenci přijatých objednávek a uchovávat je v souladu s ustanoveními týkajícími se uchovávání dokladů.

Ověření objednávky

Obchodní partner je po přijetí objednávky povinen:

- Potvrdit Držiteli karty přijetí objednávky sdělením evidenčního pořadového čísla této objednávky.
- Sdělit Držiteli karty cenu objednávaného zboží nebo služby.
- Sdělit podmínky, termín a způsob předání objednaného zboží nebo služby.

3. Provedení transakce MOTO v prostředí ProxyPay 3M (Call Centrum)

Obchodní partner se přihlásí na internetové stránky https//3dsecure.csas.cz/merchant pod svým uživatelským jménem a heslem. Uživatelské jméno a heslo obdrží Obchodní partner při podpisu Smlouvy. Při prvním přihlášení je nutné provést změnu daného hesla. Jakákoli další změna hesla je možná pouze prostřednictvím Banky.

Po úspěšném přihlášení do Merchant Back Office zadá Obchodní partner, na základě obdržené a ověřené objednávky od držitele karty, údaje do formuláře pro Call Centrum transakce. Podrobný návod ke zpracování transakcí typu Call Centrum je uveden v příručce.

4. Provedení transakce MOTO na POS terminálu

Provedení transakce na POS terminálu, resp. ruční zadání údajů o platební kartě může Obchodní partner pouze na základě schválení Banky zvláštním Dodatkem.

5. Provedení transakce MOTO na imprinteru

Obchodní partner vystaví prodejní doklad čitelným vyplněním dokladu vyhotoveného pomocí imprinteru (s otištěním údajů pokladního místa), kde v poli pro podpis držitele karty vyplní text „MOTO“ a po vystavení prodejního dokladu naloží s jednotlivými jeho díly takto:

- „kopie pro kartové centrum / bank copy“ zašle jako součást sumárního dokladu do Banky ke zpracování
- „kopie pro držitele karty / cardholder copy“ doručí držiteli karty (buď osobně, nebo prostřednictvím třetí osoby)
- „kopie pro Obchodního partnera / merchant copy“ uschová v souladu s Podmínkami

Na sumární doklad je obchodní partner povinen zřetelně doplnit do kolonky „podpis oprávněné osoby" vedle svého podpisu zřetelná písmena "MO/TO".

6. Potvrzení transakce

V případě, že Držitel karty poskytne e-mailovou adresu Obchodnímu partnerovi, Obchodní partner ji zadá do formuláře ProxyPay^{3}/M Call Centrum). Po úspěšně provedené autorizaci bude systémem vygenerováno Potvrzení transakce a zasláno na uvedenou e-mailovou adresu Držitele karty. Toto Potvrzení transakce nezbavuje Obchodního partnera povinnosti vystavit prodejní doklad.

a. Vystavení prodejního dokladu

Po provedení transakce je Obchodní partner povinen vystavit prodejní doklad pro Držitele karty a zaslat ho Držiteli karty. Prodejní doklad musí obsahovat:

- Jméno Obchodního partnera
- Adresa Obchodního partnera
- Číslo karty
- Konec platnosti karty
- Jméno Držitele karty a příjemce
- Adresa příjemce pro doručení zboží
- Datum transakce
- Částku transakce (detailně s uvedením konkrétních poplatků, pokud jsou uplatněny)
- Autorizační kód
- Podpis pracovníka obchodního místa
- Popis zboží/služby

b. Potvrzení o převzetí zboží příjemcem nebo o poskytnutí služby příjemci

Obchodní partner doručí objednané zboží nebo službu pouze na určenou adresu příjemce (bydliště, pracoviště), uvedené v písemné objednávce, a to do 30-ti dnů od proběhnutí transakce. Obchodní partner v žádném případě nedoručí objednané zboží na adresu poštovní schránky (P.O.BOX). Jako podezřelé je třeba posuzovat i opakované pokusy o změnu adresy doručení, nebo žádost o předání zboží na parkovišti, na recepci hotelu, řidiči taxislužby atd. V případě, že Obchodní partner takovou podezřelou transakci přesto zrealizuje a tato bude následně Držitelem karty neuznána a Banka bude v reklamačním řízení stranou neúspěšnou a vznikne jí škoda, Obchodní partner takovou škodu Bance uhradí.

Obchodní partner zajistí písemné potvrzení o doručení zboží nebo služby příjemci, a to jak v případě osobního doručení Obchodním partnerem, tak i v případě doručení třetí osobou (např. formou poštovní zásilky, prostřednictvím kurýrní služby, zásilkou prostřednictvím ČD). Za písemné potvrzení se považuje dokument, který obsahuje:

- Jméno a příjmení příjemce
- Číslo a druh průkazu totožnosti příjemce, podle kterého je Obchodní partner nebo třetí osoba povinna při předávání zboží nebo poskytnutí služby ověřit totožnost.
- Datum převzetí zboží příjemcem nebo poskytnutí služby příjemci

7. Platba při osobním vyzvednutí zboží/ služby

Po transakci typu MO/TO Call centrum si může Držitel karty přijít objednané zboží osobně vyzvednout - typ transakce se změní v běžnou prodejní transakci za přítomnosti Držitele karty.

Držitel karty v takovém případě musí předložit kartu a proběhne standardní postup transakce. Původní prodejní doklad k transakci MO/TO Call centrum je Obchodní partner povinen zničit a vystavit nový prodejní doklad podepsaný Držitelem karty. V případě, že původní prodejní doklad k transakci MO/TO Call centrum byl již odeslán ke zpracování do Banky je Obchodní partner povinen kontaktovat AS za účelem zrušení takové transakce.

8. Odmítnutí úhrady

Vzhledem ke skutečnosti, že transakce bez fyzické přítomnosti platební karty jsou považovány za vysoce rizikové, Obchodní partner prohlašuje, že si je vědom rizika, že i přesto, že uskuteční transakci MO/TO v souladu s ustanoveními Smlouvy a těchto Podmínek, ale držitel karty takovou transakci odůvodněně neuzná nebo vydavatel karty transakci MO/TO neuhradí nebo již uhrazenou částku zúčtuje k tíži Banky, Banka takovouto platbu Obchodnímu partnerovi neuhradí. Byla-li již takováto platba Obchodnímu partnerovi uhrazena, stává se pohledávkou, kterou je Banka oprávněna započítat bez předchozího souhlasu Obchodního partnera proti platbě (platbám) následující po dni, kdy byla platba za takovou MO/TO zúčtována Bance vydávající bankou.

III. Doporučené postupy

III.1 Doporučené postupy pro transakce MO/TO (zásilkový prodej) a e-commerce

Při transakcích typu MO/TO a e-commerce je třeba brát v úvahu rizika, která mohou nastat. Nákupy prostřednictvím internetu, pošty, faxu nebo telefonu mohou být snadno zneužity podvodníky, protože se neprovádí bezprostřední potvrzení transakce otištěním karty, čtením proužku či čipu, PINem a ověřením podpisu Držitele karty.

Neoprávněné osoby zneužívají čísel karet k nákupu zboží a služeb. Jedná se o existující čísla vydaných karet, která jsou užívána bez souhlasu a vědomí Držitelů karet, nebo o vygenerovaná čísla karet (kdy je autorizace transakce prováděna na limit karty, nikoli oproti zůstatku).
Podvodníci se nebrání zaslání kopie/skenu karty.

Riziko podvodné transakce MO/TO a e-commerce je možno snížit, jestliže Obchodní partner dodrží všechna ustanovení Dodatku týkajícího se MO/TO a e-commerce transakcí a věnuje pozornost níže uvedeným doporučením. Přesto není možné zaručit, že nebude taková kartová transakce reklamována. Pokud má Obchodní partner v souvislosti s transakcí MO/TO a e-commerce jakékoli podezření, upozorní na tuto skutečnost Autorizační středisko Banky nebo na e-mail: fraud@csas.cz.

Jestliže skutečný Držitel karty oprávněně zpochybní transakci, nebude příslušná částka transakce Obchodnímu partnerovi uhrazena, případně bude provedená úhrada po ukončení reklamačního řízení převedena zpět na účet Banky, popř. Držitele karty.

Důvody reklamace transakcí ze strany zákazníků/Držitelů karty:

- **Neprovedená refundace transakce** - v případě oprávněné reklamace proveďte transakci refundace nebo vystavte refundační doklad neprodleně, používejte odpovídající formulář účtenky (červený), v krajním případě na běžný typ účtenky čitelně a znatelně vyznačte "credit" na účtence předávané Bance tak, aby částka transakce byla kreditována na účet držitele bez prodlení.
- **Zboží nebylo dodáno** - ukládejte doklady o odeslání a předání zboží zákazníkovi, příjemci zboží k doložení reklamace.

Doporučení
- V případě zamítnutí autorizace transakci nedokončujte, zboží neodesílejte.
- Ubezpečte se, že je zákazník obeznámen s reklamačním řádem.
- Věnujte pozornost duplicitnímu zpracování transakcí.
- Zboží odesílejte do 30 ti dnů od data transakce.
- Reklamace ze strany zákazníků řešte neprodleně, informujte zákazníka o průběhu řešení.
- V případě oprávněnosti reklamace ze strany zákazníka proveďte refundaci bez prodlení (jen v případě, že nebyla obdržena reklamace prostřednictvím banky).
- Pokud je to možné, zejména u hodnotnějšího zboží, nechávejte zboží pojišťovat.

Doporučení:
Před odesláním zboží věnujte zvýšenou pozornost chování zákazníka a dalším skutečnostem:

1. Objednávka

Váhavost
- Zákazník se zdráhá sdělit údaje týkající se adresy, vydavatelské banky atp.

Náhodné objednávky
- Objednává jeden druh zboží ve velkém množství.

Platební karty
- Věnujte pozornost objednávkám jedné osoby na jednu adresu, při kterých byly použity různé platební karty.
- Věnujte zvýšenou pozornost kartovým transakcím na vysoké částky, které překračují výši Vašich obvyklých nebo průměrných transakcí.
- Odmítejte objednávky požadující navíc zajištění služeb nebo zboží, na jejichž poskytování nebo prodej nemáte uzavřenou s Bankou smlouvu. (např. objednávka ubytování v hotelu a zároveň požadavek na zakoupení a odeslání x ks mobilních telefonů).
- Věnujte pozornost opakovaným kartovým transakcím realizovaným jednou kartou v poměrně krátkém časovém odstupu – v e-commerce identifikace podle koncového čtyřčíslí.

IP adresa příjemce

- Z jedné IP/ e-mailové adresy přijde v jeden den více pokusů o uskutečnění kartové transakce
- Z jedné IP/ e-mailové adresy jedna nebo více kartových transakcích zamítnutých - další může být schválená
- Transakce přišly z už identifikovaného podezřelého e-mailu/ IP
- Neobvyklá e-mailová adresa (ne jméno, ale náhodný řetězec znaků a čísel)

2. Autorizace

Ani pozitivní autorizace kartové transakce není 100% zárukou jejího proplacení. Přidělení autorizačního kódu informuje Obchodního partnera o tom, že toto číslo karty existuje, na účtu, ke kterému je karta vydána, je dostatek finančních prostředků a karta není v době provádění transakce hlášena jako ztracená nebo odcizená. **Autorizace není zárukou, že transakci provádí oprávněný Držitel karty.**

3. Odeslání zboží

Požadavky na odeslání zboží

- Požadavek na rychlé odeslání zboží – buďte pozorní, pokud zákazník požaduje odeslání zboží v co nejkratším termínu, noční kurýrní službou atp.
- V případě, že běžně neodesíláte zboží do zahraničí, věnujte pozornost zásilkám nových klientů a zásilkám velkého objemu zboží na zahraniční adresu.

Adresa pro odeslání zboží

- Zboží by nemělo být zanecháno na adrese, kterou zákazník udal, pokud je zřejmé, že to není trvalé bydliště. (To v případech, kdy takovou okolnost může Obchodní partner ovlivnit, např. při odeslání zboží kurýrní službou).
- Zásilky nesmí být posílány na P.O.BOX
- V případě, že běžně neodesíláte zboží do zahraničí, věnujte pozornost zásilkám nových klientů a zásilkám velkého objemu zboží na zahraniční adresu.
- Zvláštní opatrnost věnujte zásilkám, u kterých se jedná o neobvyklé místo dodání zboží. Za rizikové oblasti je považována Afrika (Nigérie), Asie (Thajsko), Jižní Amerika (Venezuela) atd. (může se měnit).

4. Dodání zboží příjemci (zákazníkovi)

- Zboží nevydávat třetí straně, například řidičům taxislužby a poslíčkům, v recepci hotelu, atp.
- Dodávky objednané na následující den, žádosti o změnu adresy na poslední chvíli před dodávkou zboží a telefonické dotazy na přesnou dobu dodávky zboží jsou podezřelé.
- Personál, který dodávku provede, by měl žádat o potvrzení dodávky podpisem Držitele karty nebo jím zmocněného zástupce a potvrzení předat Obchodnímu partnerovi. Na potvrzení musí být uvedeno číslo, typ a vydavatel kontrolovaného osobního dokladu, např. 222222, PAS, Anglie nebo 111111, OP ČR.

V případě podezření na podvodnou transakci požádejte zákazníka o sdělení dodatečných údajů, jako:

- Jméno vydavatelské banky jak je uvedeno na platební kartě
- V případě, že tento zákazník si vyžádal předtím zásilku marketingového materiálu, letáku, katalogu, porovnejte adresy.
- Ověřte si objednávku - zašlete žádost o potvrzení na jeho adresu, ke které mu byla vydána platební karta (billing adresa.)
- V případě námitek ze strany zákazníka při poskytování dalších údajů k transakci mu vysvětlete, že toto je běžná procedura ochrany nejenom vašeho obchodu, ale i zákazníka samotného.
- Prozatím zboží nevydávejte/nezasílejte
- Požádejte o zaslání maskované kopie karty (překryjte 7.-12-tou pozici čísla karty) nebo o sdělení autorizačního kódu transakce. Ten držitel karty získá v autorizačním centru vydavatelské banky.
- Je-li to možné, neúčtujte prozatím transakci/neposílejte ji do zpracování. V případě, kdy již došlo k zúčtování transakce a existuje jistota, že se nejedná o podvod, proveďte refundaci (nebylo-li vydáno zboží).
- Kontaktujte pracovníky Banky.

Při stornu objednávky z jakýchkoliv důvodů nevracejte částku kartové transakce, ani její část, nikdy jinak, než reversalem s použitím čísla karty původní transakce.

Velkou vypovídací hodnotu má vlastní evidence Obchodního partnera, ze které může zjistit podezřelé objednávky kartami s navazující číselnou řadou, snahy o transakce na podobné zboží nebo podobného rozsahu z identické adresy, případně poskytnutí jiného čísla karty ve snaze uskutečnit transakci, když původní autorizace byla odmítnuta s pokynem zadržet kartu, ztracená karta, odcizená karta, zamítnuto, volejte vydavatele atp.

Na straně banky je využíván monitorovací systém, který napomáhá odhalovat podvodné transakce, avšak pracovníci Banky nemají k dispozici veškeré údaje, k nimž má přístup Obchodní partner (např. druh zboží, jméno objednavatele, místo dodání apod.). Proto je při identifikaci tohoto typu podvodného jednání nezbytná spolupráce mezi Obchodním partnerem a pracovníky Banky.

III.2 Doporučené postupy pro dosažení shody s bezpečnostními požadavky PCI

- Vymazání a fyzické odstranění všech citlivých údajů o zákaznících (Držiteli karty), po stanovené době 5 let, kdy již nejsou potřebné.
- Zabezpečení veškerých přístupů k citlivým datům zadáním uživatelského jména a hesla včetně nadefinování rolí a odpovědností v rámci společnosti, které jsou následně logovány a průběžně kontrolovány. V případě jejich nepoužívání nebo odchodu zaměstnance ze společnosti jsou následně deaktivovány.
- Šifrování jako Secure Socket Layer (SSL) k ochraně dat při vstupu zákazníků, zaměstnanců nebo obchodních partnerů do systému. Zašifrování citlivých dat o zákaznících v databázích a na zálohovacích médiích.
- Vytvoření krizového plánu pro řešení bezpečnostních rizik, jeho dokumentaci a předání kompetentním osobám k řešení, včetně pravidelného testování bezpečnosti systému a testu vniknutí do systému.
- Implementaci vstupních kontrol na straně serveru tak, aby nebylo možné obejít vstupní kontroly na straně Obchodního partnera.
- Zabezpečenou konfiguraci routeru včetně instalace vstupních a výstupních filtrů na všech hraničních routerech.
- Instalaci antivirového softwaru na všech serverech a pracovních stanicích a jeho pravidelnou aktualizaci. Změnu defaultního nastavení bezpečnosti na produkčních systémech dodavatele před zavedením do produkce a následnou aktualizaci produkčních systémů pomocí nejnovějších bezpečnostních patchů vydaných dodavateli.
- Oddělení segmentu sítě obsahující servery pro umístění webu od segmentu sítě obsahující interní servery firewallem včetně aktualizace a patchování firewallu.
- Aplikace bude resistentní vůči útokům typu Cross-Site Scripting (XSS), SQL Injection, Cookie Stealing, atd. To znamená, že v aplikaci Obchodního partnera bude zajištěna řádná kontrola všech vstupních polí.

Výše uvedené postupy mají doporučující charakter a nenahrazují plné znění Standardu PCI DSS, k jehož dodržování se Obchodní partner zavazuje.

Informace o bezpečnostních standardech Asociací jsou k dispozici na níže uvedených internetových stránkách:

- Společnosti Visa: http://www.visaeu.com/acceptingvisa/datasecurity.html
- Společnosti MasterCard: http://www.mastercardonline.com
- Rady bezpečnosti pro PCI DSS: https://www.pcisecuritystandards.org/, obsahuje závazná ustanovení Standardu
- Stránky Výboru PCI př SBK Česká republika: http://www.pcistandard.cz/, obsahuje závazná ustanovení Standardu přeložena do češtiny a FAQ

IV. Dokumentace a reklamace

1. Dokumentace

Obchodní partner je povinen uchovávat veškeré podklady dokumentující provedení transakce (tj. papírové, elektronické, případně jiné záznamy o uskutečněné komunikaci s Držitelem karty) 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.

2. Reklamace zboží/služeb

Veškeré reklamace a stížnosti týkající se prodaného zboží nebo poskytnutých služeb vyřizuje Obchodní partner přímo s Držitelem karty 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.

Uzná-li Obchodní partner reklamaci Držitele karty jako oprávněnou a bude-li v souvislosti s vypořádáním ceny za reklamované zboží či službu vracet cenu zboží či služby (tzv. refundace), která byla uhrazena prostřednictvím platební karty, bude Obchodní partnerpostupovat dle uživatelské příručky POS.

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

Při vrácení zboží anebo reklamaci poskytnutých služeb Obchodní partner není oprávněn vrátit hotovost; **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).**

Obchodní partner odešle Bance doklad o transakci 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.

3. Reklamace transakce

a. Uplatní-li Držitel karty nebo vydavatel karty v souvislosti s transakcí provedenou u Obchodního partnera reklamaci ať již z jakéhokoliv důvodu, zavazuje 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.

b. Na základě vyjádření Obchodního partnera a jím zaslaných 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. V., bodu 6. těchto Podmínek.

c. Zjistí-li Obchodní partner, že uskutečněná (dokončená) transakce, která již byla odeslána k zúčtování do Banky, je **chybná,** je Obchodní partner povinen projednat tuto reklamaci přímo **telefonicky** s Bankou - **Reklamace plateb (Helpdesk ČS)** a provést opravu (storno) transakce dle pokynů Banky.

V. Zúčtování transakcí

1. Obchodní partner zajistí přenesení dat o uskutečněných transakcích do Banky nejpozději do dvou pracovních dnů od data provedení transakce. Do této lhůty se započítává i den provedení transakce.

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.

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, nebo byla provedena neoprávněnou osobou
   b. vůči uskutečněné transakci byla oprávněným Držitelem karty, vydavatelem karty nebo Asociací vznesena odůvodněná reklamace, nebo byla označena za podezřelou,
   c. vzniklo důvodné podezření o účasti zaměstnanců Obchodního místa na podvodných aktivitách s platebními kartami.

4. Banka v případech, kdy bude postupovat podle bodu 3. tohoto článku Podmínek, o této skutečnosti neprodleně písemně informuje Obchodního partnera.

5. Obchodní partner prohlašuje, že si je vědom rizika, že i přesto, že uskuteční-li transakci v souladu s ustanoveními Smlouvy a Podmínek, ale vydavatel karty transakci neuhradí nebo již uhrazenou částku zúčtuje k tíži Banky, Banka takovouto platbu Obchodnímu partnerovi neuhradí. Byla-li již takováto platba Obchodnímu partnerovi uhrazena, stává se pohledávkou, kterou je Banka oprávněna započítat bez předchozího souhlasu Obchodního partnera s následující platbou po dni, kdy byla platba za takovouto transakci zinkasována u Banky vydávající bankou.

6. 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. Obchodní partner je povinen zúčtovávat transakce uskutečněné sjednanými platebními kartami výhradně prostřednictvím Banky.

VI. Ohlašovací povinnost

1. Obchodní partner je povinen neprodleně hlásit jakýkoli únik nebo podezření na únik dat ze svého systému, případně podezření na využívání těchto dat třetí stranou.

2. Smluvní strany si sjednávají, že změny následujících údajů uvedených ve Smlouvě nejsou změnami obsahu Smlouvy a jejich změnu budou oznamovat druhé smluvní straně písemně v dostatečném předstihu, nejpozději však do 7 dnů před účinností takové skutečnosti, všechny změny, které mohou mít vliv na řádné plnění této Smlouvy, zejména:

   a. změny bankovního spojení,
   b. změny adresy obchodního místa,
   c. změny doručovací adresy,
   d. změny sídla Obchodního partnera,
   e. změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb,
   f. změny právní formy Obchodního partnera,
   g. změny názvu Obchodního partnera,
   h. zrušení obchodního místa,
   i. rozšíření obchodních míst Obchodního partnera, která akceptují karty,
   j. změny názvu obchodního místa
   k. změny faxového nebo telefonického spojení
   l. změny kontaktních osob.

3. 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 jednostranně měnit v souvislosti s nařízením od Asociací.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

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 zasílání do zahraničí patnáctý pracovní den).

3. Zánik Smlouvy nezbavuje žádnou ze smluvních stran povinnosti vypořádat všechny pohledávky a dluhy, které vyplývají z této Smlouvy.

4. 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 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 zasílání do zahraničí patnáctý pracovní den).

5. 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,

   c. vyskytují-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. I. 2, bod 4. těchto Podmínek

   g. vzniklo-li důvodné podezření o účasti zaměstnanců Obchodního místa Obchodního partnera na podvodných aktivitách souvisejícími s platebními kartami.

   h. v případě, že během posledních tří po sobě jdoucích měsíců nebyly prostřednictvím POS terminálu realizovány žádné transakce.

6. 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.

7. Banka je rovněž oprávněna vypovědět Smlouvu ke dni, kdy byla s Obchodním partnerem ukončena Smlouva o provozování mPOS řešení společností Wincor Nixdorf s.r.o.

8. 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 zasílání do zahraničí patnáctý pracovní den).

9. 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 a jejich zpracovatelská, informační a autorizační centra; a Policie ČR.

10. 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.

11. Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky

12. Tyto Podmínky nabývají účinnosti od 1. 9. 2015.

VIII. Pojmy

3 – D Secure	Autentizační technologie používající šifrování Secure Sockets Layer (SSL) a Merchant Server Plug-in pro předávání informací a dotazování účastníků s cílem provést autentizaci Držitele platební karty během on-line nákupu a ochránit informace o platební kartě během jejich přenosu prostřednictvím internetu
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
Autentizace	Ověření Držitele karty u vydavatele karty prostřednictvím autentizačního serveru
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.
Bezkontaktní technologie (Contactless)	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
Bezkontaktní čtečka	Bezkontaktní čtecí zařízení umístěné mimo platební terminál, nebou součástí platebního terminálu, vyvinuté pro přijímání platebních karet (a jiných zařízení) s bezkontaktní technologií
Cardholder ID	Jedinečný identifikátor uživatele platební karty v internetovém obchodu, např. interní ID, přihlašovací jméno/email
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 (Zákazník)	Fyzická osoba, které byla na základě smlouvy s vydavatelem platebních karet vydána platební karta a jejíž příjmení a jméno jsou vyznačeny na platební kartě.
EU	Evropská unie
Hybridní platební karta	platební karta, která v sobě zahrnuje více platebních aplikací jedné karetní asociace (např. debetní a kreditní Visu) nebo může obsahovat více platebních značek karetních asociací (např. Visa a MasterCard)
MCSC	MasterCard Secure Code - ochranná známka asociace MasterCard pro technické řešení 3-D secure
MasterCard Mobile	Elektronická platební peněženka v mobilním telefonu zákazníka

MOTO transakce	Transakce bez fyzické přítomnosti platební karty
mPOS	Mobilní zařízení pro elektronické přijímání a zpracování kontaktních (magnetický proužek nebo čip) i bezkontaktních kartových transakcí
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, přívěškem, hodinkami apod.
Obchodní místo /prodejní místo	Místo, na kterém jsou obchodním partnerem přijímány bezhotovostní úhrady prostřednictvím platebních karet, NFC za poskytnuté zboží a služby. adresa, na níž se nacházejí prostory obchodníka a kde byla daná platební transakce iniciována. Avšak a) v případě smluv uzavřených na dálku ve smyslu čl. 2 bodu 7 směrnice 2011/83/EU je prodejním místem adresa trvalého místa podnikání, na které obchodník vykonává svou činnost, bez ohledu na umístění internetových stránek nebo serveru, a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována; b) nemá-li obchodník trvalé místo podnikání, je prodejním místem adresa, ve vztahu k níž má obchodník platnou licenci k podnikání a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována; c) nemá-li obchodník trvalé místo podnikání ani platnou licenci k podnikání, považuje se za prodejní místo korespondenční adresa, která je stanovena pro účely platby daní souvisejících s jeho obchodní činností a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována;
Obsluha obchodního místa	Fyzická osoba, která je pověřena Obchodním partnerem k přijímání platebních karet a k obsluze příslušných zařízení akceptace platebních karet.
Platba kartou	Kartová transakce prováděná ve prospěch Obchodního partnera k úhradě kupovaného zboží nebo poskytnutých služeb, neprobíhající v hotovosti, ale bezhotovostně, prostřednictvím platební karty nebo zařízení (mobil atp.).
Platební karta	Plastová karta, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lícní 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 Manuálu pro Obchodníky
Platební terminál POS	Elektronický platební terminál pro elektronické přijímání a zpracování kontaktních (magnetický proužek nebo čip) i bezkontaktních kartových transakcí. Jeho součástí může být i přídavné zařízení pro zadávání PIN, tzv. PIN PAD.
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 dokumenty vztahující se k transakci
Prodejní doklad	Papírový nebo elektronický doklad o provedení kartové transakce Náležitosti prodejního dokladu jsou uvedeny v Uživatelské příručce.
ProxyPay 3M Merchant BackOffice	Je aplikační software s databází (umístěný na POS Serveru v ČS) umožňující konkrétnímu obchodníkovi náhledy na jeho transakce podle různých výběrových kritérií a umožňující obchodníkovi řídit proces dalšího zpracování autorizovaných transakcí
Průkaz totožnosti	Občanský průkaz nebo cestovní pas
Refundace	Transakce provedená ve prospěch Držitele karty, kterou se Obchodní partner zavazuje vrátit prostřednictvím Banky Držiteli karty za reklamované zboží nebo služby

Smlouva	Smlouva o přijímání platebních karet uzavřená mezi Obchodním partnerem a ČS.
Transakce	Platba za zboží nebo služby prostřednictvím platební karty.
VbV	Verified by Visa – ochranná známka asociace Visa pro technické řešení 3-D secure
Vydavatel karty	Subjekt, který je oprávněn vydávat platební karty.
Zákazník	Držitel platební karty