

Tájékoztató a Széchenyi Pihenő Kártya elfogadásáról

1. HATÁLY

Jelen tájékoztató az Elfogadó és a K&H Csoportszolgáltató Központ Korlátolt Felelősségű Társaság között létrejött, „**K&H SZÉP Kártya elfogadási szerződés**” elnevezésű szerződés és mellékletei (a továbbiakban: „**SZERZŐDÉS**”) szerves és elválaszthatatlan mellékletét képezi, és jelen változata, illetve valamennyi jövőbeni változata is annak mindenkor hatályával azonos hatályú.

2. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

Kormányrendelet – jelenti a Széchenyi Pihenő Kártya kibocsátásának és felhasználásának szabályairól szóló 55/2011. (IV. 12.) Kormányrendeletet és annak mindenkor módosításait.

Intézmény: a Széchenyi Pihenő Kártya kibocsátására az 55/2011. (IV. 12.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) szerint jogosultsággal rendelkező gazdasági társaság. E tájékoztató alkalmazásában az Intézmény a **K&H Csoportszolgáltató Központ Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9., cégjegyzékszám: Cg. 01-09-671000, a továbbiakban **K&H**).

K&H Bank: a K&H által megbízott K&H Bank Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9., cégjegyzékszám: 01-10-041043, a továbbiakban **Bank**), amely gazdasági társaság a K&H SZÉP Kártya kibocsátásában és felhasználásának lebonyolításában közreműködik a K&H érdekében és javára.

K&H Széchenyi Pihenő Kártya (továbbiakban: K&H SZÉP Kártya): A K&H által a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény (a továbbiakban: SZJA törvény) 71. § (1) bekezdés c) pontja és a (6) bekezdés f) pontja szerinti támogatás nyújtásának formája, kártya alakú, műanyag azonosítóként kibocsátott elektronikus utalvány. Megjelenési formája: egyedileg megszemélyesített kártya.

Elfogadó (K&H SZÉP Kártya elfogadó): a K&H-val a K&H SZÉP Kártya elfogadására szóló szerződéses kapcsolatban álló természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, amely az általa forgalmazott áruk vagy szolgáltatások igénybevételét és ellenértékének kifizetését K&H SZÉP Kártyák használatával teszi lehetővé a kártyabirtokos részére.

Elfogadóhely (K&H SZÉP Kártya elfogadóhely): az **Elfogadó értékesítési helye**, ahol a K&H SZÉP Kártyával az igénybevett áruk, szolgáltatások ellenértékét a Kártyabirtokos kiegyenlítheti.

Szolgáltatás: A Kormányrendeletben mindenkor érvényben levő a SZÉP Kártya elfogadására jogosító, alább felsorolt szolgáltatási tevékenység és azzal terhelhető alszámla összerendelés.

a) az SZJA törvény 71. § (1) bekezdés c) pont ca) alpontja szerinti **szálláshely alszámla terhére**
aa) szálláshely-szolgáltatás (TEÁOR'08 55.10., 55.20., 55.30., 55.90-ből a családi panzió szolgáltatása),
ab) belföldi utazásszervezés (TEÁOR'08 79.12.-ből belföldi előre összeállított utazási csomagok értékesítése),
ac) a szálláshelyen igénybe vehető, és a szálláshelyen a szálláshely-szolgáltatással együttesen fizethető bármely szolgáltatás,
ad) fizikai közérzetet javító szolgáltatás (TEÁOR'08 96.04-ből a gyógyfürdők tevékenysége),
ae) máshová nem sorolt egyéb szórakoztatás, szabadidős tevékenység (TEÁOR'08 93.29-ből a strandszolgáltatás)

b) az SZJA törvény 71. § (1) bekezdés c) pont cb) alpontja szerinti **vendéglátás alszámla terhére**
ba) éttermi és mozgó vendéglátás (TEÁOR'08 56.10.),
bb) egyéb vendéglátás (TEÁOR'08 56.29.),
bc) szálláshely-szolgáltatás (TEÁOR'08 55.10., 55.20., 55.30., 55.90-ből a családi panzió szolgáltatása),

bd) fizikai közérzetet javító szolgáltatás (TEÁOR'08 96.04-ből a gyógyfürdők tevékenysége),
be) máshová nem sorolt egyéb szórakoztatás, szabadidős tevékenység (TEÁOR'08 93.29-ből a strandszolgáltatás).

c) az SZJA törvény 71. § (1) bekezdés c) pont cc) alpontja szerinti **szabadidő alszámla terhére**
ca) egyéb humán-egészségügyi ellátás (TEÁOR'08 86.90-ből a fizioterápiás szolgáltatás, a dentálhigiéniai kezelés, a diagnosztikai szolgáltatás, a terhesgondozás, és az egyéb máshová nem sorolt humán egészségügyi ellátás),
cb) előadó-művészet (TEÁOR'08 90.01.),
cc) múzeumi tevékenység (TEÁOR'08 91.02.),
cd) növény-, állatkert és természetvédelmi terület működtetése (TEÁOR'08 91.04.),
ce) vidámparki, szórakoztatóparki tevékenység (TEÁOR'08 93.21.),
cf) máshová nem sorolt egyéb szórakoztatás, szabadidős tevékenység (TEÁOR'08 93.29-ből a szabadidőpark- és strandszolgáltatás, sípálya és sporthajó kikötő szolgáltatásai, valamint a szabadidős létesítmény működtetője által nyújtott, a pihenést, szabadidőt szolgáló eszközök kölcsönzése),
cg) fizikai közérzetet javító szolgáltatás (TEÁOR'08 96.04.),
ch) testedzési szolgáltatás (TEÁOR'08 93.13),
ci) egyéb sporttevékenység (TEÁOR'08 93.19-ből a verseny- és lovaglóstállók tevékenysége, a sporthorgászat és a sportesemények rendezése, szervezése, promóciója tevékenységből a szabadidős sportrendezvények nevezési, regisztrációs díja),
cj) belvízi személyszállítás (TEÁOR'08 50.30.),
ck) egyéb foglalkozás (TEÁOR'08 79.90-ből az idegenvezetés),
cl) sportlétesítmény működtetése (TEÁOR'08 93.11-ből a sportpályák bérlete, uszoda belépő és bérlet értékesítése),
cm) sportegyesületi tevékenység (TEÁOR'08 93.12.),
cn) sport, szabadidős képzés (TEÁOR'08 85.51.),
co) szabadidős, sporteszköz kölcsönzése (TEÁOR'08 77.21.),
cp) szálláshely-szolgáltatás (TEÁOR'08 55.10., 55.20., 55.30., 55.90-ből a családi panzió szolgáltatása).

TEÁOR'08: a gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozási rendszere az EU tevékenységi osztályozásának, a gazdasági tevékenységek statisztikai osztályozása NACE Rev.2 rendszerének létrehozásáról és a 3037/90/EGK tanácsi rendelet, valamint egyes meghatározott statisztikai területekre vonatkozó EK-rendeletek módosításáról szóló 2006. december 20-i 1893/2006/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelettel létrehozott NACE Rev.2-nek a Központi Statisztikai Hivatal által kiadott magyar nyelvű változata, megfelelője.

K&H SZÉP kártyarendszer: A K&H SZÉP Kártya elfogadói tranzakciókat (is) kezelő rendszere, amelyhez a K&H (egyedi azonosító és jelszó használatával) elektronikus hozzáférést biztosít az Elfogadók részére a www.szepekartya.kh.hu internetes portálon tranzakció kezdeményezése céljából.

K&H SZÉP Kártya portál: www.szepekartya.kh.hu internetes oldal.

Szolgáltatást igénybe vevők, Kártyabirtokos(ok): a Munkavállaló, mint Főkártya-birtokos és/vagy annak Közeli Hozzá tartozója, illetve Élettársa, mint Társkártya-birtokos együttesen és/vagy külön-külön.

K&H SZÉP Kártya Zseb vagy Zsebek – jelentik a Kormányrendeletben megjelölt vagy később jogszabályban definiálásra kerülő elkülönített alszámlákat, melyek terhére az egyes szolgáltatások ellenértékét a SZÉP Kártyával fizetni lehet.

Kártya jelenléte nélküli elfogadás – jelenti a **K&H SZÉP Kártyarendszeren** keresztül **internetes**, a **K&H SZÉP Ügyfélszolgálaton**, **telefonon** keresztül és az Elfogadó internetes honlapján (**Virtuális elfogadás kereskedői weblapon**) **keresztül** szolgáltatást, amely segítségével a tranzakció az Elfogadó és a Kártyabirtokos azonosításával, a Kártya jelenléte nélkül elvégezhető.

Internetes (WEB alapú) elfogadás – jelenti a **K&H SZÉP Kártyarendszeren keresztül végzett tranzakciót**.

POS terminál - jelenti azt az elektronikus berendezést, amely a kártyatranszakció helyén a készpénz nélküli forgalom lebonyolításának eszköze. Alkalmazása során a Kártyát – annak jelenlétében - ellenőrzi, a tranzakció végrehajtására az engedélyt elektronikus úton megadja, vagy a tranzakciót elutasítja, majd rögzíti és továbbítja a kártyaművelettel kapcsolatos információkat, valamint 2 példányos bizonylatot készít.

Elfogadó internetes honlapján keresztüli elfogadás (Virtuális elfogadás kereskedői weblap) – jelenti azt a szoftveres alkalmazást, ami lehetővé teszi a Kártyabirokások számára, hogy a Kártya jelenléte nélkül, a Kártyán látható adatok megadásával, az Elfogadó honlapjáról meghívott fizetési oldalon az Elfogadó aktív közreműködése nélkül végezhesse el a szolgáltatás ellenértékének kifizetését (távoli fizetéskiegyenlítés).

K&H SZÉP ügyfélszolgálat: a K&H vagy megbízottja, vállalkozója által működtetett telefonos ügyfélszolgálat, amely az Elfogadó és a Kártyabirtokos azonosítását követően igazolja, hogy a Kártyabirtokos elektronikus utalvány nyilvántartásában a szolgáltatás ellenértékének megfelelő összegű elektronikus utalvány fedezet rendelkezésre áll és azt terhelésként rögzíti.

Tranzakció - jelenti a Kártya rendeltetésszerű használatával kapcsolatos elektronikus utalványterheléseket és utalvány jóváírásokat.

3. A Kártyabirtokos azonosítása, a tranzakció jogszerűségének vizsgálata a kártyahasználat során

Az Elfogadó kizárólagos kötelezettsége és felelőssége a Főkártya birtokos, illetve a Társkártya birtokos személyének azonosítása a Szolgáltatás igénybe vétele folyamán.

Az Elfogadó a Főkártya birtokos/Társkártya birtokos által rendelkezésre bocsátott személyazonosító okmány(ok) alapján ellenőrzi a személyes adatokat, meggyőződik arról, hogy a Kártyát használni kívánó személy megegyezik-e az azonosító okmányokban szereplő személlyel és ezt követően a közte és a K&H között létrejött szerződésben leírtaknak és meghatározottaknak megfelelően végrehajtja a Kártya elfogadását.

A tranzakció jogszerűségének biztosítása érdekében a K&H az Elfogadó által, a K&H SZÉP kártyarendszer Elfogadói webfelületén, a Kártyaelfogadás önadminisztráció menüpontban megadott alszámlák terhére engedélyezi a tranzakciókat.

A felületen megadott információk és változtatások hivatalos bejelentésnek minősülnek.

A megadott információk helyessége és a hatályos kormányrendelet szerinti TEAOR'08 kód alapján történő elfogadás betartása a K&H SZÉP Kártya elfogadói szerződésben foglaltak szerint minden esetben az Elfogadó felelőssége.

A megadott adatok bármikor módosíthatóak, ez automatikusan frissíti a K&H SZÉP Kártya elfogadóhely-keresőben megjelenő információkat is. Amennyiben az Elfogadó egy alszámlán belül több tevékenységi kör alapján is jogosult SZÉP Kártyát elfogadni, elegendő csak egyet kiválasztania.

A K&H a Szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése során, az autentikáció keretén belül kizárólag a hozzá beérkező Kártyaazonosító adatokat és az Elfogadó adatait ellenőrzi.

4. K&H SZÉP Kártya elfogadásának folyamata

A K&H SZÉP Kártyát az alábbi módokon lehet elfogadni:

Interneten keresztül

Az Elfogadó bejelentkezik a K&H SZÉP Kártyarendszerbe a www.szepekartya.kh.hu weblapon keresztül, az elfogadóhelyi azonosító és a jelszó megadásával. Ezt követően kiválasztja a vásárlás menüpontot és a tranzakciós képernyőn kiválasztja az érintett Zsebet (felhívjuk figyelmét, hogy a megfelelő Zseb kiválasztása az Elfogadó, illetve a nevében eljáró alkalmazottja felelőssége). A Kártyabirtokos a tranzakciós felületen begépeli a K&H SZÉP Kártya számát, majd a saját jelszavát. A tranzakció jóváhagyását követően megjelenik a tranzakció visszaigazolása, amelynek 1 nyomtatott

példányát a Kártyabirtokos kérésére az Elfogadó átadja, illetve egy másolati példányt az Elfogadónál is célszerű kinyomtatva megőrizni.

Jelszóhasználatra vonatkozó szabályok

A K&H SZÉP Kártyarendszer használata jelszóhoz kötött. Az Elfogadó által Szerződésben megjelölt felhasználó azonosítóját és jelszavát - mint az elfogadóhely egyedi azonosítóját - a K&H írásban közli az Elfogadóval.

A Szerződésben az Elfogadó által az adott elfogadóhelyre megadott felhasználónak jogában áll a www.szepekartya.kh.hu honlapon keresztül azonosítója és jelszava megadását követően **az adott elfogadóhelyhez** a „felhasználók” menüpont alatt további felhasználó-jelszó párokat létrehozni, illetve módosítani, törölni. A létrehozott felhasználók ezt követően az adott elfogadóhely tekintetében teljes körű jogosítvánnyal bírnak (tranzakciók rögzítése, lekérdezések, kimutatások letöltése), de újabb felhasználókat létre nem hozhatnak, illetve más felhasználók módosítását, törlését nem kezdeményezhetik.

Az induló jelszót minden esetben első bejelentkezéskor kötelező megváltoztatni. Az újonnan beállítandó jelszó használatára az alábbi szabályok vonatkoznak:

- legalább 8 karakter hosszúnak kell lennie
- legyen benne kisbetű, nagybetű és szám karakter.

K&H SZÉP Ügyfélszolgálaton keresztül

A Kártyabirtokos a K&H Széchenyi Pihenő Kártya Ügyfélszolgálaton a 061/20/30/70 335 3355 telefonszámon, a 7-es menüpont kiválasztásával kezdeményezi a tranzakciót. Ennek előfeltétele, hogy a Kártyabirtokos az elfogadóhellyel egyeztetve a fizetendő összeget és a terhelendő zseb típusát. A sikeres azonosítást követően a K&H SZÉP Kártya Ügyfélszolgálat telefonos ügyintézője rögzíti a tranzakció részleteit és a kártyabirtokos sikeres azonosítását követően bekéri a kártya számát, visszaolvassa a berögzített tranzakció adatait, szóban jóváhagyatja a Kártyabirtokossal a tranzakciót. Amennyiben az Elfogadóhely kezdeményezi a tranzakciót, a K&H SZÉP Ügyfélszolgálat ügyintézője felhívja a kártyabirtokost a korábban megadott telefonszámon a tranzakció lebonyolítása és jóváhagyása érdekében. A fenti műveletek során elhangzottakat a K&H Széchenyi Pihenő Kártya Ügyfélszolgálat rögzíti, és tárolja, melynek vita esetén bizonyítói ereje van.

K&H POS terminálon keresztül

A kártyás tranzakció során a terminál kezelője áthúzza a kártya mágnes csíkját a kártyaolvasón, kiválasztja a megfelelő terhelendő Zsebet és rögzíti a terhelendő összeget. A Kártyabirtokos ellenőrzi az összeget és a megfelelő gomb megnyomásával jóváhagyja a tranzakciót. A POS bizonylatot a Kártyabirtokos aláírja, mely aláírás alapján az Elfogadó a kártyabirtokost beazonosítja. Egyezőség esetén a POS bizonylat második példányát a Kártyával együtt a Kártyabirtokosnak visszaadja. Amennyiben az aláírások nem egyeznek meg vagy a Kártyabirtokos megtagadja a bizonylat aláírását, az Elfogadó köteles megtagadni a Kártya elektronikus utalványként történő elfogadását és azonnal helyesbítő tranzakciót kell indítania.

A K&H által telepített POS terminálok használatát részletesen a POS felhasználói kézikönyv és a POS használati útmutató tartalmazza. (A dokumentumok megtalálhatóak a www.szepekartya.kh.hu weboldalon)

Nem K&H POS terminálon keresztül

Más Bankok, vagy Intézmények által biztosított POS terminálok esetén az adott társaság használati útmutatója szerint kell eljárni.

Az Elfogadó internetes honlapján keresztül

A K&H SZÉP Kártya birtokosa a kereskedő honlapján kiválasztja az árut/szolgáltatást, illetve megadja, hogy K&H SZÉP Kártyával kíván fizetni, kiválasztja a megfelelő zsebet (ha van választási lehetősége),

és rögzíti a terhelendő összeget. A kereskedő honlapjáról átlinkelődik a kérés a K&H alkalmazására, ez alapján a Zseb és az összeg a K&H számára már ismertté válik. A kártyabirtokos a K&H Virtuális POS terminálján keresztül megadja a kártyaszám hiányzó 8 karakterét, a kártya lejáratát, a kártya CVC2-t, és a jelszavával jóváhagyja a tranzakciót.

A K&H az Elfogadótól kapott, illetve a Kártyabirtokos által megadott információk alapján engedélyezi a tranzakciót vagy küld hibaüzenetet az Elfogadónak.

A fentiekben leírt műveletsorokat annyiszor kell megismételni, ahány Kártya, illetve ahány Zseb érintett a fizetés folyamatában, vagyis ahány tranzakcióra fel kell bontani a számla ellenértékének kiegyenlítését.

5. A K&H SZÉP Kártyás tranzakciók lekérdezése a K&H SZÉP Kártyarendszeren belül

A SZÉP Kártya Elfogadói felületen a „tranzakciók lekérdezése” menüpontban minden SZÉP Kártyás tranzakció lekérdezhető, a tranzakciós lista akár letölthető Microsoft Excel formátumban is. A tranzakciók lekérdezhetősége természetesen nem helyettesíti a SZÉP kártyás tranzakciókról készült hivatalos, tételes forgalmi kimutatást és gyűjtőszámlát, melyet Szerződés szerint biztosítunk, és postai úton juttatunk el az Elfogadó részére.

Mindemellett a K&H a SZÉP Kártya Elfogadói felületén a „kimutatások” menüpontban lehetőséget biztosít a napi gyakorisággal elektronikus formában előállított tételes tranzakciós lista letöltésére is. A napi gyakorisággal előállított kimutatások xls és txt formátumban is letölthetők.

6. Szállásfoglalás előleggel

Amennyiben a szállásszolgáltatást nyújtó hely előleg megfizetéséhez köti a szállás lefoglalását, annak összege kiegyenlíthető K&H SZÉP Kártyával a K&H SZÉP Kártyabirtokos és az Elfogadó (szálláshely) közvetlen egyeztetésével. A szálláselőleg megfizetése távolról is történhet, nem szükséges hozzá a kártyabirtokos és a szálláshely közvetlen találkozása.

Ha az Elfogadó a „Szállásfoglalás előleggel” rendszer szolgáltatást igénybe veszi, azzal egyetemben elfogadja ezen szolgáltatás mindenkorai feltételeit.

6.1. A szállásfoglalás előlegének rögzítéséhez a szállást foglaló személy K&H SZÉP Kártyájának számára van szükség. A tranzakciót a K&H SZÉP kártyarendszer elfogadói felületén az „előfoglalási tranzakció indítása” menüpontban kell kezdeményezni. A szállásfoglalás előleggel tranzakció nem jár az előleg összegének pénzügyi rendezésével. A szállás költségének tényleges pénzügyi rendezésére az „előfoglalással történő számlakiegyenlítés” funkció alkalmazásakor kerül sor.

6.2. Korlátlan számú szállás előleg tranzakció végezhető a K&H SZÉP kártyarendszerben. Szállásfoglalásra a SZÉP Kártya bármely alszámlája (zsebe) megterhelhető. A szállás előleg tranzakció rögzítésekor a foglaló összege nem kerül teljesítésre a szállásadóhely számára. A befoglalt összeg, az előleg foglalás érvényességi idejéig (maximum 180 naptári napig) zárolásra kerül a kártyabirtokos alszámláján (zsebén), így azt az összeget a kártyabirtokos nem tudja elkölteni. A szálláshely szolgáltatás végleges, teljes összegű kiegyenlítése a K&H SZÉP Kártyarendszer elfogadói felületén az „előfoglalással történő számlakiegyenlítés” menüpont alatt lehetséges. Az előfoglalás egyértelműen beazonosítható a referenciaszámmal. Amennyiben szükséges, lehetőség van az összeg módosítására, ezt követően a nyílik lehetőség a tranzakció elindítására. Ebben az esetben korábbi szállás foglalás összege beszámításra kerül. A tranzakció folyamán szükség van a SZÉP kártyabirtokos kártyaszámára, valamint a kártyabirtokos részéről a fizetési tranzakció jelszóval védett megerősítésére. Amennyiben a szállásadóhely és a kártyabirtokos külön megállapodnak, úgy lehetőség van a K&H SZÉP Kártyarendszer elfogadói felületén a korábbi szállásfoglalási tranzakció(k) törlésére –amennyiben több zseb terhére történt az összesre-, így a teljes pénzügyi teljesítés történhet POS terminálon keresztül, telefonos SZÉP Kártyás tranzakcióval vagy egyéb fizetési mód alkalmazásával is. Abban az esetben, ha a kártyabirtokos részéről a szállás lemondásra

kerül, az Elfogadó a saját szállásfoglalási üzleti feltételeinek figyelembevételével mellett köteles a szállásfoglalás előleget haladéktalanul törölni.

6.3. A szállásfoglalás érvényes marad akkor is, ha időközben a kártyabirtokos elvesztette, vagy letiltotta a kártyáját és pótkártyát igényelt helyette. A szállás díjának az előleggel kombinált kifizetése ilyenkor is teljesen biztosított.

6.4. A szálláselőleg foglalásokról azonnali kimutatás kérhető le, és az adatok Excel táblázatba is importálhatóak, amik akár a szálláshely szobafoglalás rendszeréhez is felhasználhatóak.

7. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

A K&H a Kártyához kapcsolódóan 24 órán elérhető telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn (K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat). A K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat a 061/20/30/70 335 3355 telefonszámon, a 7-es menüpontban érhető el.

A **K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat** szolgáltatásai egyaránt elérhetőek a Munkáltatók, a Kártyabirtokosok és az Elfogadók számára. A K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat egyes szolgáltatásainak igénybevételéhez a hívó fél beazonosítására van szükség. A beazonosításhoz szükséges azonosító kérdések minden esetben a hívó fél rendelkezésére álló adatkörből kerülnek ki.

A reklamáció során az Elfogadónak a vitatott kártyabizonylaton feltüntetett kártyaszám részre, a tranzakció dátumára, a tranzakciószámra, az engedélyszámra, illetve az összegre kell hivatkoznia.

A K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat által, 24 órán nyújtott szolgáltatások általános köre:

- általános információnyújtás
- ügyféladatok egyeztetése
- tranzakciók egyeztetése
- Kártya aktiválás
- Kártya letiltás
- telefonos autorizáció
- elfogadói tranzakció helyesbítés
- panaszkezelés

A K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat a 06 1/20/30/70 335 3355 szám mellett az alábbi email címeken is elérhető:

- elfogadók számára: szolgaltato.szepkartya@kh.hu
- munkáltatók számára: munkaltato.szepkartya@kh.hu
- munkavállalók (Kártyabirtokosok) számára: munkavallalo.szepkartya@kh.hu

A fenti e-mail címekre érkező megkeresésekre minden munkanap, a beérkezéstől számított 6 órán belül válaszolunk. Az email-en fogadott megkeresések esetében bizonyos, azonosításhoz kötött, telefonon elérhető szolgáltatások nem érhetőek el.

A K&H SZÉP Kártyával kapcsolatos panaszok befogadása, elsősorban a K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat telefonszámán, az alkalmazott e-mail címeken, és postán (K&H Budapest 1851 K&H SZÉP Kártya) történik. A panaszokat minden esetben az érintettek képviselőitől fogadjuk be.

A Kártya használatából eredően egyes panaszok megoldásában a K&H Bank, mint közreműködő vesz részt. A panasz megoldásának elsődleges felelőse az Elfogadó.

8. Elfogadó által kezdeményezett tranzakció helyesbítések

POS terminálon végrehajtott tranzakció esetén közvetlenül a tranzakció végrehajtását követően az Elfogadó a POS terminálon egy szternó tranzakciót kezdeményezhet a POS megfelelő billentyűjének használatával (ld. POS kézikönyv vagy POS használati útmutató). Amennyiben erre nincs lehetőség, a K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat a 061/20/30/70 335 3355 telefonszámán, a 7-es menüpontban

telefonos ügyintéző segítségével a szternó tranzakció elvégezhető, vagy jelezze igényét írásban a 7. pontban megadott ügyfélszolgálati címen.

K&H SZÉP Ügyfélszolgálaton, a POS terminálon, az Interneten vagy az Elfogadó internetes honlapján keresztül végrehajtott tranzakciók esetén a K&H SZÉP Kártya ügyfélszolgálat a 061/20/30/70 335 3355 telefonszámán, a 7-es menüpontban telefonos ügyintéző segítségével a szternó tranzakció elvégezhető vagy jelezze igényét írásban a 7. pontban megadott ügyfélszolgálati címen.

9. Tranzakciókhoz szükséges infrastruktúra

Az interneten keresztüli elfogadáshoz és az Elfogadó internetes honlapján keresztüli virtuális elfogadáshoz szükséges, az Elfogadó honlapját érintő infrastruktúra (így különösen, de nem kizárólagosan a hardver és szoftver eszközök és kommunikáció vírusmentesség, kártékony programok elleni védelem folyamatos alkalmazása és folyamatos frissítése stb.), melynek biztosítása az Elfogadó felelőssége, annak költségeit Ő viseli, illetve ezek működési problémáiért vagy a hibás működésükből fakadó veszteségért a felelősség teljes mértékben az Elfogadót terheli. Ezen kívül az Elfogadó internetes honlapjának illesztése kapcsán az Elfogadó köteles folyamatosan együttműködni a K&H-val.

A K&H biztosítja ugyanakkor a www.szepekartya.kh.hu honlap működéséhez szükséges infrastruktúrát, illetve – az arra szerződött Elfogadóknak - az Elfogadó internetes honlapján keresztül kezdeményezett tranzakciók kezelésére alkalmas, K&H által biztosított szoftveres alkalmazás rendelkezésre állását.

10. Általános szempontok a K&H SZÉP Kártya elfogadására és a K&H SZÉP Kártyarendszer használatára vonatkozóan

A K&H fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben a vonatkozó Kormányrendelet vagy törvényi szabályozás megváltozik, abban az esetben egyoldalúan hozzáigazítsa a K&H SZÉP Kártya szolgáltatás feltételeit, illetve a K&H SZÉP Kártyarendszer működését ennek okán megváltoztassa.

A K&H fenntartja magának a jogot, hogy a K&H SZÉP Kártyarendszer működését bármikor korszerűsíthesse és ennek keretén belül változtatásokat vezessen be az Elfogadó tájékoztatása mellett. Az Elfogadó vállalja, hogy az elfogadóhelyeket is érintő változtatásokról tájékoztatja az elfogadóhelyeit.