K&H Bank Zrt.

1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
telefon: (06 1) 328 9000
fax: (06 1) 328 9696
Budapest 1851
www.kh.hu • bank@kh.hu

Fizetőkártya-elfogadói kézikönyv

hatályos: 2019. szeptember 12-től

tartalom

bevezető
definíciók
kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése
bankkártyás tranzakció lebonyolítása elektronikus terminállal
bankkártyás tranzakció lebonyolítása kézi lehúzóval
engedélykérés elektronikus terminál használata esetén
engedélykérés kézi lehúzó használata esetén
elszámolás
visszaélések
reklamáció
kártyaelfogadás eszközeinek karbantartása
speciális Kereskedők
mellékletek

1. bevezető

Üdvözöljük Önt a K&H Bank Zrt. fizetőkártya elfogadói partnereinek sorában. Bankunk alapvető célja, hogy magas szintű kártyaelfogadói szolgáltatást nyújtson Önöknek, mint ügyfeleinek. A kézikönyv tartalmazza mindazokat a hasznos és fontos információkat, mely szükséges az Ön/ök kártyaelfogadási tevékenységének zökkenőmentes lebonyolításához. A Bankkal kötött szerződés lehetővé teszi, hogy az Ön/ök üzletében a magyar és külföldi Kártyabirtokos is kényelmesen és biztonságosan fizethessen kártyájával. A kártyaelfogadás bizonyítottan új, többet költő vevőket hoz, növelve ezzel üzlete forgalmát. A fizetőkártya elfogadás egyik legnagyobb előnye a biztonságos fizetés lehetősége, melyet a szabályok betartása esetén minden elfogadó élvezhet. A fenti előnyökkel párhuzamosan azonban a következő alapszabályokat szem előtt kell tartania:

Ön/ök a Fizetőkártya-elfogadói szerződésben szereplő, minden típusú kártyát köteles üzletében elfogadni, függetlenül attól, hogy mely belföldi vagy külföldi bank bocsátotta ki.

A kártyaelfogadás lehetőségét üzletében megfelelően feltűnő módon jeleznie kell, melyre segítséget nyújtanak a Bank által biztosított matricák, és egyéb marketing anyagok.

Kártyával csak és kizárólag valós áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke fizethető ki. Tilos a kártyát a Kártyabirtokos bármely más jogcímen fennálló tartozásának vagy más kártyájára vonatkozó tranzakciójának pénzügyi rendezésére elfogadni.
Kártyával csak és kizárólag az Ön/ök Fizetőkártya-elfogadói szerződésében megadott elfogadóhelyén történt áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke fizethető ki. Tilos a kártyát más elfogadó nevében, vagy helyette elfogadni.

Az Ön/ök üzletében szerződésünk értelmében megbízott munkatársaink, illetve a Nemzetközi Kártyatársaságok által megbízott személyek jogosultak próbavásárlást végrehajtani, illetve látogatásuk során a kártyaelfogadás körülményeit felmérni.

Ez a kézikönyv az Ön/ök Fizetőkártya-elfogadói szerződésének szerves és elválaszthatatlan részét képezi, ezért Ön/ök köteles/ek mindenben a kézikönyv utasításai szerint eljárni. A Banknak jogában áll a kézikönyvben leírt szabályokat és folyamatokat megváltoztatni. A változtatásról a Bank az elfogadót a Fizetőkártya-elfogadói szerződés általános szerződési feltételeiben meghatározott rendelkezések szerint, a módosított dokumentumoknak a Bank internetes honlapján történő közzétételével, valamint a módosulás tényének az Elszámoláson történő feltüntetésével értesíti. Felhívjuk figyelmét, hogy a tranzakciók POS-on történő sikeres lebonyolítása érdekében az interneten szintén megtalálható és a szerződés részét képező POS használati útmutatók Ön/ökre vonatkozó változatát is ismernie kell.

Kérjük, hogy kérdései, valamint reklamációi esetén keresse Bankunk TeleCenter - 24 órás engedélyező központját a 06/1/20/30/70/335-3355 telefonszámon, vagy küldje írásban a bank@kh.hu email címre. Ha telefaxot kíván küldeni, a (06 1) 4688065 számon teheti meg

Üzleti jellegű, szerződéskötéssel, módosítással, új üzlet nyitásával kapcsolatos kérdéseivel forduljon legközelebbi bankfiókunkhoz, vagy illetékes üzletkötőjéhez, kapcsolattartójához.

2. definíciók

Nemzetközi kártyatársaság (Visa International Ltd., MasterCard International S.A, JCB, International Co., stb.) jelenti azt a nemzetközi jogi személyiségű szervezetet, melyhez tagként való csatlakozása vagy egyéb szerződés révén a Bank jogosult a szervezet szabályai szerint fizetőkártya elfogadásával kapcsolatos tevékenységek végzésére.

szerződés jelenti az Elfogadó és a K&H Bank között a fizetőkártyák elfogadására létrejött Fizetőkártya-elfogadói szerződést és annak mellékleteit.

fizetőkártya (a továbbiakban kártya, illetve bankkártya) az a műanyag lap vagy más módon megjelenő eszköz, mely jelenti mindazon nemzetközi és belföldi kibocsátású készpénz helyettesítő fizetőeszközt, mely a kártyaadatok fizikai és/vagy elektronikus tárolása, szabályozott módon való közlése révén alkalmas termékek és/vagy szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére az elfogadásra kijelölt helyeken, és amelyeket egyfelől a Bank bocsát ki, másfelől a Bank elfogadási körébe tartozik.

elszámolható kártya jelenti mindazon kártyák körét, melyre a Bank az Elfogadóval a Fizetőkártya-elfogadói Szerződést megkötötte, és ezen kártyák körét az elfogadóhelyi adatlap meghatározza.

elfogadható kártya jelenti az Elszámolható kártyákon túl mindazon kártyák körét, amelyekre vonatkozóan az Elfogadó olyan harmadik féllel szerződött, mely harmadik féllel a Bank együttműködési megállapodást kötött, és ennek keretében a harmadik féltől kapott információ alapján a Bank a kártyákat a terminálon elfogadhatóvá teszi, a tranzakciót pedig a harmadik fél által meghatározott helyre továbbítja. Bank ezen kívül más szolgáltatást az adott kártyák tekintetében nem végez, így az Elfogadható, de az Elszámolható kártyák körébe nem tartozó kártyák esetében a Bank különösen nem felel, pl. a szerződéskötésért, kondíciókért, elszámolásért, reklamációkezelésért, stb.

mágnescsíkos kártya jelenti azt a fizetőkártyát, mely mágnescsíkján szabad szemmel nem látható azonosító adatokat tárol, amelyek elektronikus fizetési ponton történő leolvasásával tranzakció hajtható végre.

chip kártya jelenti azt a fizetőkártyát, mely aktív integrált áramkörében nagy biztonsággal szabad szemmel nem látható azonosító adatokat tárol, amelyek elektronikus fizetési ponton történő leolvasásával tranzakció hajtható végre.

contactless kártya jelenti azt a fizetőeszközt, mely rendelkezik olyan beépített berendezéssel, melynek eredményeként a tranzakció során a mágnescsíkon vagy a chipen tárolt adatokat un. Near Field Communication (NFC) technológiával, kontaktus nélkül olvassa le a POS terminál vagy a PIN PAD rádió adó-vevője segítségével.

hibrid kártya jelenti azt a fizető kártyát, mely magába foglalja egyidejűleg a chip és a mágnescsíkos kártyákra vonatkozó mindkét jellemzőt, illetve esetleg kiegészül a contactless kártya tulajdonságaival is.

logo - jelenti az olyan jogszerűen használt emblémát, amely – a kártyán feltüntetett, az egyes nemzetközi kártyaszervezetek, vagy a Bank által kifejlesztett és kínált szolgáltatások egyedi jeleként – egyértelműen utal a kártya elfogadásának helyére.

Elfogadó - jelenti mindazokat a jogi vagy természetes személyeket, amelyekkel a Bank Fizetőkártya-elfogadói szerződést kötött

áruk és/vagy szolgáltatások ellenértékének, a Bank által kibocsátott vagy annak elfogadási körébe tartozó fizetőkártyákkal történő kiegyenlítésére.
elfogadóhely/üzlethely - jelenti az Elfogadó által, jelen szerződés keretei között üzemeltetett olyan helyiséget, amely kártyaelfogadó terminállal felszerelt.

Kártyabirtokos - jelenti mindazokat a természetes személyeket, akiknek neve a fizetési eszközként átadott kártyán dombornyomással vagy nyomtatással, illetve elektronikusan szerepel, illetve akik a kártya használatára jogosultak.

pin kód - az a szigorú biztonsági előírások mellett elkészített titkos személyi azonosító kód, amely biztosítja a kártyát használó személy jogosságának ellenőrzését.

mPIN (MasterCard),és Passcode (VISA) - jelenti azt a kibocsátó bank által a kártyabirtokos rendelkezésére bocsátott titkos személyi kódot, mely a telefonról indított és ott is autentikált tranzakciók során a contactless kártyát használó személy azonosságát, a tranzakció jogosságát ellenőrzi (autentikál). Nem azonos a PIN kóddal, de használata kiváltja mind a PIN kódot mind az aláírást.

tranzakció - jelenti a kártya rendeltetésszerű használatával lebonyolított sikeres és sikertelen műveleteket és az ezzel kapcsolatos számlaterheléseket és jóváírásokat. Sikeresnek minősül az a számlaterheléses tranzakció, melyet a Bank engedélyezett.

előengedély, pótelőengedély – jelenti azokat az engedélykéréseket, melyeket egyes – jellemzően szállodai, autókölcsönző – Elfogadók indíthatnak azzal a céllal, hogy a kártyabirtokos számláján a kívánt összeg foglalásra (blokkolásra) kerülhessen. Az előengedély vagy pótelőengedély önmagában nem pénzügyi tranzakció.

előengedély lezárás v. completion – jelenti mindazon tranzakciókat, melyeket az Elfogadók azért indítanak, hogy a korábban előengedéllyel vagy pótelőengedéllyel lefoglalt összeget elszámolhassák, vagyis az előengedélynél hiányzó pénzügyi tranzakció a lezárás folyamán történik meg.

mágnescsíkos tranzakció - jelenti azon tranzakciót, mely során mágnescsíkos vagy hibrid kártyát használtak és a POS terminál mágnescsík leolvasó funkciója szolgált az adatok leolvasására.

chipes tranzakció – jelenti azon tranzakciót, mely során chip vagy hibrid kártyát használtak és a POS terminál chip leolvasó funkciója szolgált az adatok leolvasására.

contactless tranzakció – jelenti azon tranzakciókat, melynek során a mágnescsíkon vagy a chipen tárolt adatokat un. Near Field Communication (NFC) technológiával, kontaktus nélkül olvassa le a POS terminál.

fall back tranzakció - jelenti azon tranzakciót, amikor is a hibrid (chipet és mágnescsíkot is tartalmazó) kártyát hibrid (chip- és mágnescsík alapú elfogadásra egyaránt alkalmas) POS terminálon nem chip, hanem mágnescsík alapon fogadják el.

POS tranzakció - jelenti azon tranzakciót, mely a kártyaelfogadás során kizárólag POS terminál használatával történik.

papír alapú tranzakció - jelenti azon tranzakciót, mely során a kártyaelfogadás kézi lehúzógép (imprinter) alkalmazásával történik.

limit - jelenti azon tranzakció összeget, mely esetén, vagy azt meghaladóan, az Elfogadóhely köteles a Nemzetközi kártyatársaság és/vagy a Bank által megszabott szigorú biztonsági előírásokat betartani.

floor limit - jelenti a Nemzetközi kártyatársaság és/vagy a Bank által az adott kártyára vonatkozóan meghatározott és rögzített limitet, mely limitösszeg felett az Elfogadónak a kártyával végzett tranzakció végrehajtására a Bank engedélyezési rendszerén keresztül elektronikus úton engedélyt kell kérnie.

igazolvány floor limit - jelenti azt a limitet, melyet meghaladóan az Elfogadó köteles érvényes fényképes személyi igazolványt, vagy útlevelet adatellenőrzés céljából bekérni.

telefonálási floor limit - jelenti azt a limitet, amikor a POS terminál használata esetén az Elfogadó köteles a kapcsolatot telefonon felvenni a Bankkal adategyeztetés céljából.

contactless floor limit (CVM limit)– jelenti azt az összeghatárt, mely felett a kártya elfogadására vonatkozó biztonsági előírások (pl. PIN/aláírás/mPIN vagy Passcode használat) életbe lépnek. CVM limit alatt a tranzakció minden Elfogadó által kezdeményezett ellenőrzés nélkül elvégezhető. Ez az összeghatár a Kártyatársasági előírások betartása mellet a Bank által bármikor szabadon változtatható, mely paramétert jogosult a POS terminálba bármikor letölteni.

contactless tranzakciós limit - jelenti azt az összeghatárt, mely alatt a tranzakció contactless tranzakcióként hajtható végre, a fölött a POS utasítására a kártyát chipen vagy mágnescsíkon kell elfogadni. Ez az összeghatár a Kártyatársasági előírások betartása mellet a Bank által bármikor szabadon változtatható, mely paramétert jogosult a POS terminálba bármikor letölteni.

POS terminál - jelenti a pénztárba épített, vagy különálló elektronikus berendezést, vagy csupán szoftvert, amely a kártyatranzakció helyén, a készpénz nélküli forgalom lebonyolításának eszköze. Alkalmazása során a kártyát részben ellenőrzi, a tranzakció végrehajtására a Banktól kapott floor limit túllépési engedélyt elektronikus úton megadja, vagy a tranzakciót elutasítja, majd rögzíti és továbbítja a Bank felé a kártyaművelettel kapcsolatos információkat. A POS terminál alatt – hacsak arra külön nincs egyéb hivatkozás - a POS terminált és a PIN PAD-et együttesen kell érteni.

PIN PAD - jelenti a PIN bevitelére és titkosított továbbítására alkalmas berendezést, mely a POS terminállal egybeépített vagy azzal összeköttetésben áll.

mágnescsíkos kártya elfogadására alkalmas POS - jelenti azon POS terminált, mely kizárólag hagyományos mágnescsíkkal ellátott kártya elfogadására alkalmas.

hibrid kártya elfogadására alkalmas POS - jelenti azon POS terminált, mely egyaránt alkalmas hagyományos mágnescsíkkal ellátott, illetve chip kártya adatainak azonosítására, a kártya elfogadására.

contactless kártya elfogadására alkalmas POS – jelenti azon POS terminált, mely alkalmas a mágnescsíkon vagy chipen tárolt adatokat NFC segítségével, kontaktus nélkül leolvasni és a tranzakciót végrehajtani.

virtuális POS terminál - jelenti azt a kártyaelfogadó szoftvert, amely a nemzetközi kártyatársaságok és/vagy a Bank biztonsági előírásainak megfelelően kezeli az interneten keresztül végrehajtott tranzakciót.

Verified by VISA (VbV), MasterCard SecureCode (MCSC), mastercard ID Check és J-Secure - jelenti azokat a kártyatársaságok által kifejlesztett 3D Secure biztonsági eljárásokat, amelyeket az interneten keresztül virtuális POS terminálon kezdeményezett tranzakcióknál használ a K&H Bank.

papíralapú kártyaelfogadás - jelenti azt a műveletet, melynek során az Elfogadó a kártyával történő tranzakciókat a Bank által rendelkezésre bocsátott nem elektronikus eszközökkel (kézi lehúzó gép és kártyabizonylat) végzi.

elektronikus kártyaelfogadás - jelenti azt a műveletet, amely során az Elfogadó a kártyával történő tranzakciókat elektronikus úton, POS terminál segítségével bonyolítja.

chip alapú kártyaelfogadás - az elektronikus kártyaelfogadás azon speciális esete, melynek során az Elfogadó a műveletet kizárólag a kártyán található chip POS terminál chipkártya olvasójába helyezésével, chip alapon fogadja el.

contactless alapú kártyaelfogadás - az elektronikus kártyaelfogadás azon speciális esete, melynek során az Elfogadó a műveletet kizárólag a kártyán található adatok NFC alapú, kontaktus nélküli leolvasásának segítségével fogadja el.

kézi kártyabizonylat jelenti azt a 3 példányos nyomtatványt, melyen az Elfogadó a papíralapú kártyaelfogadás során a kártyával történő tranzakciókat bonyolítja. A bizonylat akkor minősül át számlává, ha az Elfogadó a rendelkezésre bocsátott alapeszközökkel az Elfogadó és a Kártyabirtokos adatait a bizonylaton megjeleníti, és a Kártyabirtokos aláírásával elismeri a tranzakciót.

POS kártyabizonylat elektronikus kártyaelfogadás esetén a POS terminál által készített kétpéldányos nyomtatvány, illetve a harmadik, Bankot megillető példánynak a POS terminál által a Bankhoz elküldött elektronikus adatok értendők.

„10-es kódú engedély kérés”- abban az esetben hívja a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központját az alábbi engedélykéréssel, amennyiben a kártya valódiságával,- kártyabirtokos személyét illetően bizonytalan, esetleg visszaélésre gyanakszik, ilyenkor az engedélyező központ a kártyával, illetve a kártyabirtokossal kapcsolatos ellenőrző kérdéseket tehet fel.

dinamikus pénznem átváltási szolgáltatás (DCC – Dynamic Currency Conversion) - külföldi, azaz Magyarországon székhellyel nem rendelkező kibocsátó által kibocsátott bankkártyák esetében az arra szerződött Elfogadóknál automatikusan felajánlásra kerülő pénznemátváltási szolgáltatás, amelynek keretében a Kártyabirtokos választása szerint nem magyar forintban, hanem a Kártyabirtokos által használt bankkártya (illetve a mögötte álló számla) devizanemében (továbbiakban: DCC devizanem) és összegben (továbbiakban: DCC összeg) történik a tranzakció rögzítése, lebonyolítása. Az elfogadóhellyel végzett elszámolás devizaneme a DCC tranzakció tényétől függetlenül a szerződésben rögzített (Ft) lesz.

árfolyammarzs - a DCC szolgáltatás nyújtására szerződött Elfogadó részére (továbbiakban: DCC Elfogadó) a Bank által meghatározott, és általa egyoldalúan módosítható, %-ban meghatározott mérték, amely mértékkel eltérítve kerül megállapításra a DCC szolgáltatás igénybevétele során alkalmazott árfolyam a Bank által a bankkártya-elfogadáskor egyébként alkalmazott árfolyamhoz képest.

jutalék visszatérítés - a DCC Elfogadó számára a DCC tranzakció Ft összegének %-ában megállapított összeg.

3. kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése

3.1. kártya elfogadhatósága

Ellenőrizze, hogy a fizetésre bemutatott kártyák típusát a szerződés és mellékletei értelmében elfogadhatja-e. Az elfogadható kártyák körét az elfogadóhelyi adatlap tartalmazza, melyek teljes körben az alábbiak lehetnek.

elektronikusan és papír alapon is elfogadható kártyák:

- dombornyomott MasterCard kártyák
- dombornyomott Visa kártyák
- dombornyomott JCB kártyák

csak elektronikus úton elfogadható kártyák:

- MasterCard Electronic kártyák
- Maestro kártyák
- Visa Electron kártyák
- nem dombornyomott JCB kártyák

csak chip vagy contactless alapon elfogadható kártyák:

- V PAY kártyák

A kártyaelfogadásra szolgáló eszközök egyéb kártyák elfogadását is lehetővé teszik technikailag, azonban a kártyák elfogadása kizárólag az érintett kibocsátókkal kötött Fizetőkártya-elfogadói szerződés esetén megengedett. Amennyiben igényli valamely kártya elfogadását, segítséget nyújtunk a kapcsolat felvételéhez.

a Bank által technikailag elfogadható egyéb kártyák:

- Diners
- Amex
- Medicina Egészségpénztári kártya
- Patika kártya
- Tempo kártya
- Medismart
- OTP Cafeteria Kártya
- Vitamin
- Honvéd
- OptisoFt
- üzemanyag kártyák

- SZÉP Kártyák
- Első Magyar cafeteria
- Wellness EP Kártya
- Card Consulting által kibocsátott Kártyák
- OTP EP kártya
- Erzsébet kártya

A Fizetőkártya-elfogadói szerződésben rögzített kártyák köréről a vásárlókat jól látható helyen tájékoztassa.

Amennyiben Ön a 2015/751. számú Európai Parlament és a Tanács rendelete alapján egyes kártyatermékeket, illetve márkákat nem kíván elfogadni, úgy arra vonatkozóan szerződést kell módosítani a Bankkal. **A szerződés módosítás és az egyes kártyatermékek elutasításának lehetősége csak az EGT-ben kibocsátott kártyákra vonatkozik, az egyéb országokban kibocsátott kártyákat továbbra is el kell fogadnia!**

Amennyiben a szerződés módosítás megtörtént, a következőket kell betartania:
- a szűkített elfogadást jelző matricákat ki kell helyeznie az elfogadóhelyen, illetve internetes elfogadás esetén a weblapon;
- az elfogadott vagy a visszautasítani szándékozott márkák és termékek tekintetében a kibocsátás helyén kívül egyéb megkülönböztetést nem szabad tenni (pl. kártyabirtokos személye vagy a kibocsátó bank alapján);
- amennyiben Ön ennek ellenére olyan kártyát fogad el, mely melyet szerződés szerint Ön visszautasít, a tranzakció elszámolásra kerül és a Bank a szerződésben rögzített jutalékot számolja fel.

A 2016. június 9-ét követően EGT-ben kibocsátott bankkártyákon mind vizuálisan, mind elektronikusan azonosítható, hogy az üzleti (pl. Business, Commercial), illetve lakossági előre fizetett (prepaid), betéti (debit) vagy hitel (credit) kártyáról van szó.

3.2. a kártya épsége

Amennyiben a tranzakció nem contactless módon történik, vizsgálja meg, hogy a kártya nem sérült vagy rongálódott-e (pl.: az aláírás panelen megjelenő VOID felirat), a kártyát vagy az azon szereplő adatokat (például kártyaszám) nem változtatták-e meg valamilyen módon. Törött, átlyukasztott, deformálódott vagy bármilyen egyéb módon sérült bankkártyát nem fogadhat el.

3.3. a kártya minimális kellékei, biztonsági elemei

Győződjön meg arról, hogy a bemutatott bankkártyán a jelen kézikönyvben ismertetett minimális kellékei, biztonsági elemei (lásd I. számú melléklet) megtalálhatóak legyenek.
A contactless kártyák contactless módon történő elfogadásakor külalaki vizsgálatot nem kell elvégezni, a kártyát a kártyabirtokos maga érinti a POS terminál contactless olvasójához, és ez esetben a kártyát nem szabad elvenni a Kártyabirtokostól.

3.4. a kártya érvényessége

A kártya a rajta feltüntetett lejárati hónap utolsó napján éjfélig, valamint a kibocsátási hónap első napján 0 órától érvényes. A lejárt vagy még nem érvényes kártyával való fizetési kísérlet esetén vegye fel a kapcsolatot a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjával és az általuk adott utasítás szerint járjon el. A lejárt vagy még nem érvényes kártyával való fizetés nem feltétlenül a visszaélés jele, utalhat egyszerű figyelmetlenségre is. Ilyen esetekben természetesen a vásárlás összege más eszközzel (készpénz, másik kártya) is kiegyenlíthető.

A „valid only in (országnév)" feliratú kártyák csak a megadott országban fogadhatók el, azaz Magyarország területén a „valid only in Hungary", „kizárólag Magyarországon érvényes" feliratú, illetve egyéb országokra vonatkozóan ugyanilyen korlátozást nem tartalmazó (pl. „Valid only in Belarus") kártyák fogadhatók el.

3.5. Kártyabirtokos neve, fényképe

Amennyiben a tranzakció nem contactless módon történik, győződjön meg arról, hogy nincsenek nyilvánvaló eltérések a kártya adatai és a Kártyabirtokos személye között, azaz a kártyán szereplő név alapján a megfelelő nemű Kártyabirtokos áll Ön előtt.

Egyes kártyákat a nagyobb biztonság érdekében fényképpel láttak el. Ebben az esetben Ön köteles ellenőrizni, hogy a fényképen szereplő (vagy azzal jelentős hasonlóságot mutató) Kártyabirtokos használja-e a kártyát, illetve, hogy a fényképes részen semmi rongálásra utaló jel nem fedezhető fel. .A kártyán szereplő fénykép azonban nem váltja ki a személyi azonosítóval történő egyeztetést.

A bankkártya névre szól és nem átruházható, tehát csak a kártyán feltüntetett Kártyabirtokostól fogadható el.

3.6. aláírás panel

Minden esetben, ha a kártya alaki ellenőrzését el kell végeznie, meg kell győződnie arról, hogy nincsenek-e rongálásra utaló nyomok az aláírás panelen. Legkönnyebben ezt úgy tudja megtenni, ha végighúzza az ujját a panelen az esetleges elváló részeket érzékelve. Egyértelműen rongálásra utal, ha az aláírás panelen található „void" („érvénytelen") felirat látható. Ebben az esetben, valamint aláírás nélkül a kártya nem fogadható el fizetésre.

Amennyiben a fizetésre átnyújtott bankkártya aláírás paneljén nincs aláírás úgy kérjen engedélyt a K&H Telecenter-24 órásengedélyező központján keresztül a tranzakcióra. Ezzel párhuzamosan a kereskedőnek fényképes igazolványt kell kérnie és azonosítani a vásárlót, hogy valóban ő-e a kártyabirtokos. Azonosítás után a kereskedőnek alá kell írattatnia bankkártyát a kártyabirtokossal. A bankkártya a Banktól kapott engedély illetve annak - azonosítás melletti - aláíratása nélkül, nem fogadható el fizetőeszközként!

Amennyiben a Kártyabirtokos vagy a kártya valódiságát, érvényességét illetően bármi kétsége merülne fel, úgy hívja a K&H TeleCenter- 24 órás engedélyező központját és kérjen „10-es kódú engedélyt".

4. bankkártyás tranzakció lebonyolítása elektronikus terminállal

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy jelen fejezet a tranzakció lebonyolításának általános menetét tárgyalja. Az egyes speciális elfogadó típusokra (kaszinó, étterem, szálloda, autókölcsönző, árut/szolgáltatást szállító kereskedő, levélben, telefonon és interneten érkező megrendeléseket elfogadó kereskedő) vonatkozó szabályokat a 12. fejezet tartalmazza.

4.1. tranzakció lebonyolítása

4.1.1. kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése

Győződjön meg, hogy az Önnek fizetésre bemutatott kártya érvényes és valódi. Az érvényesség és valódiság ellenőrzésének pontos menetét jelen kézikönyv 3. fejezete tartalmazza.
A fizetőkártya számának feljegyzése és tárolása kizárólag a kézikönyv 12. fejezetében meghatározott esetekben és módon lehetséges.

4.1.2. Kártyabirtokos valódiságának ellenőrzése

Ha a szerződésben vagy annak mellékleteiben meghatározásra került igazolvány floor limit, úgy az ezt az értéket elérő vagy meghaladó tranzakcióösszeg esetén Ön köteles a Kártyabirtokostól fényképes személyazonosságot igazoló okmányt kérni és annak adatai alapján ellenőrzi a kártyát fizetésre bemutató személy azonosságát. Fényképes személyazonosságot igazoló okmányként kizárólag érvényes személyi igazolvány, útlevél vagy (magyarországi kibocsátás esetén) 2001. január 1-je után kiadott jogosítvány fogadható el. Az ellenőrzés során győződjön meg arról, hogy az igazolványfényképen szereplő vagy azzal jelentős hasonlóságot mutató személy használja-e a kártyát és fényképes részen semmi rongálásra utaló jel nem fedezhető fel. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az igazolványban szereplő név és aláírás eltérhet a kártyán szereplőtől.

Amennyiben a kártyát bemutató személy az igazolvány átadását megtagadja, Ön nem köteles az átadott kártyát fizetésre elfogadni.

Bármilyen gyanús esemény kapcsán összeghatár nélkül Önnek lehetősége van a Kártyabirtokostól fényképes személyazonosságot igazoló okmányt kérni és annak adatai alapján ellenőrizni a kártyát fizetésre bemutató személy azonosságát.

4.1.3. kártyaadatok egyeztetése

Ha a szerződésben vagy annak mellékleteiben meghatározásra került telefonos floor limit, úgy az ezt az értéket elérő vagy meghaladó tranzakcióösszeg esetén Ön köteles s K&H TeleCenter engedélyező központján keresztül a kártya és a Kártyabirtokos adatait ellenőriztetni. A K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ a megadott adatok alapján egyértelmű utasítást ad a tranzakció folytatására vonatkozóan. Amennyiben az adatellenőrzés eredménye alapján a tranzakció nem

végezhető el, a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ a tranzakció folytatását megtagadja és tájékoztatja Önt az esetleges további tennivalókról. Felhívjuk figyelmét, hogy ebben az esetben a tranzakció semmilyen formában és körülmények között nem hajtható végre, csökkentett összegre sem.

A K&H TeleCenter – 24 órás engedélyező központ engedélye a tranzakció folytatására nem jelenti, hogy a tranzakció elfogadásra, engedélyezésre került. A tranzakció sikeres végrehajtásához Önnek a továbbiakban leírtak szerint kell eljárnia.

A 4.1. további pontjainak sorrendje felcserélődhet, kövesse a POS kezelési kézikönyv vagy POS használati útmutató előírásait.

4.1.4. TID kiválasztása, tranzakciós kód, vásárlási összeg megadása

Amennyiben 1 fizikai terminál alkalmas több logikai terminál kezelésére (ú.n. multi TID-es terminál), első lépésben ki kell választani a megfelelő TID-et (pl. HUF, EUR, USD). Egy fizikai terminálon kezelt több TID eltérő elfogadóhelyekhez, illetve elszámolási számlákhoz is tartozhat. Amennyiben helytelen TID kerül kiválasztásra, úgy az abból fakadó károkért a Bank felelősséget nem vállal.

A tranzakció folytatásához, üsse be a végrehajtani kívánt tranzakció kódját a POS kezelési kézikönyvben vagy POS használati útmutatóban leírtak szerint. A leggyakrabban használt tranzakciót indító nyomógomb (például vásárlás) egyes terminálokban alapfunkcióként beállításra került, így a tranzakciós kód megadása csak ritkán, ettől eltérő esetekben szükséges.

A továbbiakban adja meg a tranzakció összegét. Az engedélykérés a teljes vásárlási összegről (az ÁFA értékével együtt) kell, hogy szóljon. Ft terminál esetében az 5 Ft-ra kerekítés szabályait nem szabad figyelembe venni, vagyis a vásárlás tényleges összegét (pl. 19 829 Ft kell rögzíteni, nem 19 830-at). Az egyazon Kártyabirtokos által, egyazon kártyával, egyidejűleg lebonyolított tranzakciókat Ön köteles egy összegben engedélyeztetni abban az esetben is, ha a vásárlásról több számlát állít ki. Tilos egy vásárlás összegét több részletben, engedélyeztetés nélkül elfogadni!

Amennyiben arra a POS szoftver lehetőséget nyújt, igény szerint a POS terminál billentyűzete segítségével egy maximum 30 karakter hosszú információt is be lehet rögzíteni. A bevitt információ segítséget nyújthat a tranzakció azonosításához az elszámolás során, azonban annak tartalma nem lehet ellentétes a GDPR előírásoknak, vagyis nem tartalmazhatja a kártyabirtokos személyes adatait, (pl. név, telefonszám, számlaszám, lakcím, stb.). A bevitt információ a tranzakciós kimutatásban megjelenítésre kerül.

4.1.5. kártya leolvasása

Amikor a POS terminálon megjelenik a „Kérem a kártyát” felirat, a tranzakció engedélyeztetése céljából helyezze a chip olvasóba, illetve húzza át a kártyát a szerződés részét képező, eszköz- és/vagy szoftver specifikus POS kezelési kézikönyv vagy POS használati útmutató előírása szerint.
Contactless kártya esetén Ön köteles a kártyát contactless módon használni, míg chipkártyás tranzakció esetén a tranzakció engedélyeztetését a kártya chip olvasóba helyezésével (chip adatainak leolvasása) kell végrehajtani. A tranzakció a bankkártya terminálon történő áthúzásával történő engedélyeztetése a POS terminál utasítása alapján, illetve a kártyaadatok terminálba történő kézi bevitelével történő engedélyeztetésére kizárólag az K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjának engedélye és utasítása alapján kerülhet sor. A V PAY kártyák kizárólag contactless vagy chip alapon fogadhatók el.

Amennyiben contactless tranzakciót kezdeményeznek, de valamiért az meghiúsul, és a tranzakció contactless alapon nem jön létre, a terminál utasítást ad a tranzakció más interfészen történő elvégzésére. Ez esetben mindig először chip alapon kell megkísérelni elvégezni a tranzakciót, és mágnescsík behúzásával pedig csak akkor, ha a chip alapon történő elvégzés meghiúsult.

Nem chip kártyás tranzakció esetén Ön köteles a tranzakció engedélyeztetését a kártya terminálon történő lehúzásával (mágnescsík adatainak leolvasása) végrehajtani. A tranzakció a kártyaadatok terminálba történő kézi bevitelével történő engedélyeztetésére kizárólag a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjának engedélye és utasítása alapján kerülhet sor.

4.1.6. PIN kód (Kártyabirtokos titkos azonosító kódja) ellenőrzése

Amennyiben az Ön terminálja rendelkezik a PIN kód megadására szolgáló eszközzel (PIN pad) és a terminál kéri, a Kártyabirtokosnak meg kell adnia titkos azonosító kódját. A tranzakció a PIN kód megadása nélkül nem folytatható. A V PAY kártyák on-line tranzakciók esetében kizárólag sikeres PIN ellenőrzés mellett fogadhatók el.
A PIN kódot a Kártyabirtokosnak a tranzakció végrehajtása során csak és kizárólag a terminál PIN kód megadására szolgáló eszközén kell megadnia, annak a Kártyabirtokostól bármely más formában való bekérése, megszerzése és tárolása tilos.

4.1.7. mPIN és Passcode

Amennyiben az Ön terminálja contactless tranzakciók elvégzésére is alkalmas terminál, és a kártyabirtokos rendelkezik okostelefonba vagy egyéb okos eszközbe integrált contactless bankkártyával, úgy contactless floor limit felett lehetősége van a kártyabirtokosnak az mPIN, illetve a Passcode saját telefonjába/eszközébe való bevitelével elvégezni az ellenőrzést. Az mPIN és a Passcode megadása történhet előre (egy érintéses tranzakció), vagy a POS terminál felszólítását követően (két érintéses tranzakció). Az mPIN és Passcode kódokat a Kártyabirtokosnak a tranzakció végrehajtása során csak és kizárólag a saját telefonjába kell megadnia, annak a Kártyabirtokostól bármely más formában való bekérése, megszerzése és tárolása tilos.

4.1.8. tranzakció sikerességének ellenőrzése

A tranzakció csak az „elfogadva” üzenet terminálon való megjelenésekor tekinthető sikeresnek. Chipes tranzakció esetén „befejeződött, kártyát kivenni” üzenetig hagyja a chip olvasóban a kártyát, ezt követően kell a kártyát a terminál chip olvasójából kivennie. A terminál „elfogadva” esetben tranzakciós bizonylatot nyomtat, melyen szerepel az „eladás/purchase” felirat, és melyet csak akkor kell a Kártyabirtokossal aláíratni, ha szerepel rajta az „aláírás/signature” kiírás. A bizonylaton szereplő összegnek meg kell egyeznie a tranzakció összegével. Contactless floor limit alatti contactless tranzakciók során a bizonylat kártyabirtokosi példányát csak akkor kell kinyomtatni és átadni a kártyabirtokosnak, ha azt kifejezetten kéri.

Amennyiben a tranzakció nem tekinthető sikeresnek jelen kézikönyv 6. fejezetében, valamint a terminál kezelői kézikönyvében leírtaknak megfelelően kell eljárni.

4.1.9. kártya valódiságának további ellenőrzése

Győződjön meg arról, hogy a terminál által a bizonylatra nyomtatott adatok – kártyaszám, lejárat és egyes esetekben a Kártyabirtokos neve – megegyeznek-e a kártyán szereplőkkel.

Biztonsági okokból a terminál által nyomtatott bizonylaton nem a teljes kártyaszám szerepel, hanem annak csak egy része. Ebben az esetben a bizonylaton szereplő, ki nem takart számjegyeket egyeztesse a kártyán szereplővel.

Előfordulhat, hogy egyes kártyák esetén a kártyán nem a teljes kártyaszám, hanem annak valamely része szerepel, vagy az teljesen hiányzik. Ebben az esetben a bizonylaton és a kártyán szereplő kártyaszám egyezősége nem ellenőrizhető.

4.1.10. bizonylat aláíratása, aláírás ellenőrzése

Ahol szükséges, írassa alá a Kártyabirtokossal a bizonylat példányát, és figyelje a Kártyabirtokos aláírását. Az aláírásnak folyamatosnak és lendületesnek kell lennie. Hasonlítsa össze a bizonylaton és a kártya hátoldalán található aláírást, azoknak ugyanazt a nevet (helyesírási hiba nélkül) és külalakjukban jelentős hasonlóságot kell mutatniuk. A nyomtatott betűkkel aláírt bizonylat nem elfogadható. Céges bankkártya esetén a Kártyabirtokos neve és a vállalat neve együttesen kerül feltüntetésre a bankkártyán. Amennyiben az aláírás nem elfogadható, úgy a tranzakcióra egy sztornót kell indítani. Ebben az esetben az áru/szolgáltatás ellenértékét más módon kell rendezni (pl. másik kártya PIN ellenőrzés mellett, esetleg készpénzes fizetés).

Ha a tranzakció elektronikus elfogadással, PIN szám bekérése mellett jött létre, nem kell aláíratni a bizonylatot a Kártyabirtokossal. Ez esetben a nyomtatott bizonylaton nincs feltüntetve az aláírás/signature szöveg és nincs is helye az aláírásnak, helyette a „PIN elfogadva” felirat kerül a bizonylaton kinyomtatásra. V PAY kártya elfogadásakor tilos a bizonylatot a Kártyabirtokossal aláíratni.
Ha a tranzakciót contactless módon hajtották végre, contactless floor limit alatt sem PIN bekérésre, sem a bizonylat aláírására nincs szükség.

4.1.11. Amennyiben az Elfogadó rendelkezik DCC szolgáltatásra vonatkozó szerződés kiegészítéssel, úgy a Ft alapú terminálok a kártyától függően automatikusan felajánlják a kártyabirtokosoknak, hogy a tranzakciót Ft helyett a saját pénznemükben végezzék el. A tranzakció folyamata ez esetben a következő:

- a Ft összeg beírásával és a kártya érintésével/behelyezésével/áthúzásával elkezdődik a tranzakció.
- a POS terminál és a Bank központi rendszere között megtörténik az első információcsere, mely során a Bank központi rendszere eldönti, hogy a kártya DCC képes-e, vagy sem.
  - amennyiben a DCC szolgáltatás nem ajánlható fel, a tranzakció minden változtatás nélkül Ft összegben fejeződik be.
  - amennyiben a kártyára a DCC szolgáltatás felajánlható, megtörténik a kártyához tartozó a devizanem megállapítása, illetve a DCC összeg kiszámolása.
- a POS/PIN PAD kijelzőjén megjelenik a Ft és a DCC összeg is, illetve az alkalmazott árfolyam, valamint az árfolyamnál alkalmazott marzs %-ban.
- **ezek után az ügyfélnek kell választania a Ft összeg és a DCC devizanem/összeg között. Az ügyfél helyett választani, a döntését befolyásolni szigorúan tilos, a döntést minden esetben a kártyabirtokosnak kell meghoznia szabad akaratából**.
- amennyiben az ügyfél a Ft összeget választja, a tranzakció Ft-ban fejeződik be.
- amennyiben az ügyfél kiválasztja a DCC devizanemet/összeget, úgy a kártyabirtokos a következő képernyőn még egy figyelmeztető üzenetet kap, ahol ezt a döntését meg kell erősítenie.
  - amennyiben itt is elfogadja a DCC tranzakciót, úgy az a DCC devizanemben/összegben fog megtörténni.
  - amennyiben a 2. üzenetnél dönt úgy a kártyabirtokos, hogy mégis inkább Ft-ban szeretné a tranzakciót lebonyolítani, és elutasítja a DCC ajánlatot, úgy a tranzakció folyamata megszakad, azt újra el kell kezdeni és Ft-ban kell befejezni.

Függetlenül attól, hogy a kártyabirtokos elfogadja-e a DCC devizanemet/összeget, vagy a Ft összeget választja, az Elfogadó számára minden esetben a Ft összeg kerül elszámolásra az elszámolásra szerződött devizanemben.

4.1.12. tranzakció befejezése

A terminál által kinyomtatott bizonylat első példánya az elfogadóhelyé, a második pedig a Kártyabirtokosé. Contactless floor limit alatti contactless tranzakciók során a POS terminál nem nyomtat kártyabirtokosi példányt, mivel azt csak akkor kell átadni, ha a kártyabirtokos kifejezetten kéri. Ez esetben a kártyabirtokos példánya az eszköz- és/vagy szoftver specifikus POS használati útmutatókban vagy POS kézikönyvben szereplő módon kinyomtatható. Amennyiben a tranzakció végrehajtása során mindent rendben talált, a kártyát a bizonylattal és egyéb más számlával együtt adja át a Kártyabirtokosnak. Miután a Kártyabirtokos elhagyta az üzletet, a kitöltött kártyabizonylatok megváltoztatása tilos! Későbbi vitás esetekben a Kártyabirtokos példányán lévő adatok a mérvadóak.

Amennyiben a kártyabirtokos a DCC devizanem/összeget választotta, és a tranzakció sikeresen lezajlott, a bizonylatokon szerepel a tranzakció Ft összege mellett a DCC devizanem (ISO numerikus és karakteres kód), és az összeg, illetve az alkalmazott árfolyam, annak dátuma, továbbá az árfolyamnál alkalmazott marzs %-ban. A kártyabirtokos példányán ezen kívül szerepel a kártyabirtokosi nyilatkozat is a DCC tranzakció elfogadásáról.

Felhívnánk szíves figyelmét, hogy amennyiben a Kártyabirtokos részére számlát állít ki, a számlának a megvásárolt áru tényleges leírását kell tartalmaznia. Amennyiben a Kártyabirtokos nem magyar bank által kibocsátott bankkártyával fizet, a Kártyabirtokos részére kiállított számlán a megvásárolt áru leírását angolul is ajánlott feltüntetni. A számlán DCC tranzakció esetében is az áru/szolgáltatás Ft összegét kell megjelölni.

Amennyiben a 4.1. pontban leírt ellenőrzések során a kártya illetve a Kártyabirtokos valódiságát illetően bármi kétsége merülne fel, úgy hívja a K&H TeleCenter - 24 órás engedélyező központját, és kérjen „10-es kódú engedélyt”.

4.2. tranzakció törlése, jóváírása

A 4.2. alpontjaiban leírtak sorrendje a POS terminháltól, illetve a szoftver verziótól függően felcserélődhet, kövesse a POS kézikönyv előírásait.

4.2.1. tranzakció törlése (sztornó)

A tranzakció törlése a terminálon szereplő „sztornó” funkció használatával az eszköz- és/vagy szoftver specifikus POS használati útmutatóban és a POS kézikönyvben leírtak szerint hajtható végre. A törlés a tranzakció teljes összegére vonatkozik, a tranzakció egy részének törlése nem lehetséges. A törlésről a terminál „sztornó/reversal” feliratú bizonylatot nyomtat, melynek második példányát át kell adnia a Kártyabirtokos részére. A tranzakció törlése csak és kizárólag az elfogadónál végrehajtott téves tranzakció javítása, illetve nem egyező aláírás esetén lehetséges. A törlés összege csak a rendezni kívánt terhelési tranzakció

összegével egyező lehet. A tranzakció törlése a tranzakció napján (napzárást megelőzően) csak és kizárólag a sikeres tranzakció befejezése után közvetlenül lehetséges. Bármilyen egyéb tranzakció megkezdése (például kártya terminálon történő áthúzása) ezt a lehetőséget megszűnteti.

Amennyiben a tranzakció papír alapú elfogadó berendezésen (imprinter) történt, gondoskodnia kell a Banktól kapott engedélyszám törléséről. Az engedélyszám törlésére vonatkozó írásos kérelmet telefaxon juttassa el a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ részére, mellékelve az eredeti (terhelési tranzakciós kártyabizonylat) másolatát. A kérelem mintapéldányát és kötelező formai és tartalmi kellékeit a Fizetőkártya elfogadói kézikönyv – engedély törlési kérelem c. melléklete tartalmazza.

4.2.2. tranzakció jóváírása (áruvisszavétel, refund)

4.2.2.1. tranzakció jóváírása terminálon keresztül

A tranzakció jóváírása a terminálon szereplő „áruvisszavétel" funkció használatával az eszköz- és/vagy szoftver specifikus POS használati útmutatóban vagy a POS kézikönyvben leírtak szerint hajtható végre. A jóváírás vonatkozhat a tranzakció teljes összegére, illetve részösszegre. A jóváírásról a terminál „áruvisszavét/refund" feliratú bizonylatot nyomtat, melynek egy példányát át kell adnia Kártyabirtokos részére.

A tranzakció jóváírása és így annak feldolgozása a tranzakció napjától független. Külföldi, illetve deviza alapú kártyával rendelkező Kártyabirtokos esetén, ha a tranzakció devizaneme eltér a kártyához kapcsolt számla devizanemétől, ez árfolyamkülönbséget okozhat. Az esetleges árfolyamveszteség rendezését minden esetben a Kártyabirtokosnak a saját bankján keresztül kell intéznie. Amennyiben az árfolyamveszteséget a kibocsátó bank az elfogadó bankra terheli, úgy azt a Bank az elfogadóhelyre tovább háríthatja.

Amennyiben az áruvisszavétel tranzakció DCC tranzakcióra irányul, úgy a Ft összeg megadása után (mely lehet a tranzakció teljes és részösszege is) meg kell adni a terminál bizonylatán szereplő devizanem numerikus vagy karakteres ISO kódját (EUR esetében tehát pl. 978 vagy EUR), illetve a bizonylaton szereplő árfolyamot. A POS terminál ezek segítségével állapítja meg az áruvisszavétel tranzakció összegét a DCC tranzakció devizanemében. Az „Enter Card" (kérem a kártyát) üzenet megjelenésekor a kártyát hozzá kell érinteni/chipolvasóba kell helyezni/a mágnescsík olvasón át kell húzni. Amennyiben a tranzakció elfogadásra került, az „Approved" (Elfogadva) felirat jelenik meg a kijelzőn.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jóváírás összege a rendezni kívánt terhelési tranzakció összegét nem haladhatja meg.
A terminálon végrehajtott jóváírásokat a Bank ellenőrzheti. Amennyiben a jóváíráshoz tartozó terhelési tranzakciót a Bank nem tudja beazonosítani, a jóváírás feldolgozását felfüggesztheti. A jóváírás jogosságának, szabályszerűségének tisztázása érdekében a Bank minden esetben írásban felveszi a kapcsolatot az Elfogadóval. Amennyiben az Elfogadó a jóváírás jogosságát, szabályszerűségét annak dátumától számított 30 napon belül dokumentáltan nem bizonyítja, a jóváírás feldolgozását a Bank elutasítja, melyről az Elfogadót írásban értesíti.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a tranzakció törlése, jóváírása, annak Kártyabirtokos felé történő rendezése csak és kizárólag ugyanazon bankkártya használatával valósulhat meg. Tilos a bankkártyával történő tranzakció törlését más módon pénzügyileg rendezni (pl. átutalás megadott számlaszámra, készpénzben történő kifizetés), az ebből fakadó kárt az Elfogadó viseli.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy amennyiben egy Kártyabirtokos reklamációját bármilyen formában (szóban, írásban, javított számlával) elfogadták, azon a későbbiekben változtatni nem lehet. Tilos a korábban megreklamált és azt elfogadott tételt utólag a Kártyabirtokos bankkártyájára terhelni.

4.2.2.2. tranzakció jóváírása Bankon keresztül

A tranzakció terminálon történő jóváírása nem minden Elfogadó esetén megengedett. Ebben az esetben jóváírási kérelmét írásban juttassa el a K&H Bank TeleCenter részére, mellékelve az eredeti (terhelési tranzakciós kártyabizonylat) másolatát. A kérelem mintapéldányát és kötelező formai és tartalmi kellékeit az interneten megtalálható „Fizetőkártya-elfogadói kézikönyv mellékletei- Tranzakció jóváírási kérelem" elnevezésű dokumentum tartalmazza.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a tranzakció jóváírása csak és kizárólag az elfogadónál végrehajtott téves tranzakció javítása vagy áru, szolgáltatás cseréje, visszavétele esetén lehetséges. A jóváírás összege a rendezni kívánt terhelési tranzakció

összegét nem haladhatja meg.

A tranzakció jóváírása és így annak feldolgozása a tranzakció napjától független. Külföldi, illetve deviza alapú kártyával rendelkező Kártyabirtokos esetén, ha a tranzakció devizaneme eltér a kártyához kapcsolt számla devizanemétől, ez árfolyamkülönbséget okozhat. Az esetleges árfolyamveszteség rendezését minden esetben a Kártyabirtokosnak a saját bankján keresztül kell intéznie. Amennyiben az árfolyamveszteséget a kibocsátó bank az elfogadó bankra terheli, úgy azt a Bank az elfogadóhelyre tovább háríthatja.

A beérkező jóváírási kérelmeket a Bank ellenőrzi. Amennyiben a jóváíráshoz tartozó terhelési tranzakciót a Bank nem tudja beazonosítani, a jóváírást nem rögzíti. A jóváírás jogosságának tisztázása érdekében a Bank minden esetben írásban felveszi a kapcsolatot az elfogadóval. Amennyiben az elfogadó a jóváírás jogosságát annak dátumától számított 30 napon belül dokumentáltan nem bizonyítja, a jóváírás rögzítését a Bank elutasítja, melyről az elfogadót írásban értesíti.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a tranzakció törlése, jóváírása, annak Kártyabirtokos felé történő rendezése csak és kizárólag ugyanazon bankkártya használatával valósulhat meg. Tilos a bankkártyával történő tranzakció törlését más módon pénzügyileg rendezni (pl. átutalás megadott számlaszámra, készpénzben történő kifizetés), az ebből fakadó kárt az Elfogadó viseli.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy amennyiben egy Kártyabirtokos reklamációját bármilyen formában (szóban, írásban, javított számlával) elfogadták, azon a későbbiekben változtatni nem lehet. Tilos a korábban megreklamált és azt elfogadott tételt utólag a Kártyabirtokos bankkártyájára terhelni.

5. bankkártyás tranzakció lebonyolítása kézi lehúzóval

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy jelen fejezet a tranzakció lebonyolításának általános menetét tárgyalja. Az egyes speciális elfogadó típusokra (kaszinó, konferenciaszervező, utazási iroda, légitársaság, étterem, szálloda, autókölcsönző, árut/szolgáltatást szállító kereskedő, levélben, telefonon és interneten érkező megrendeléseket elfogadó kereskedő) vonatkozó szabályokat a 12. fejezet tartalmazza.

Kézi lehúzó használata csak dombornyomott Visa, MasterCard, JCB és Diners kártyák esetében lehetséges. Visa Electron, V PAY, MasterCard Electronic, Maestro kártyák csak elektronikus terminálon (POS terminál) fogadhatók el. Felhívnánk szíves figyelmét, hogy léteznek olyan Visa Electron, illetve Maestro kártyák, ahol a kártyaszám dombornyomással szerepel a plasztikon. Ezeket, mint ahogy a logó is mutatja, csak elektronikus terminálon lehet elfogadni. Ezen kívül azokat a kártyákat, amelyeken szerepel az „Electronic use only” szöveg, csak elektronikusan lehet elfogadni, kézi lehúzóval nem. Kézi lehúzóval DCC tranzakció nem hajtható végre.

Amennyiben Ön POS terminállal rendelkezik, kézi lehúzó használatára abban az esetben jogosult, amennyiben a Fizetőkártya-elfogadói szerződésben ez szerepel, valamint ha a Banktól kézi lehúzó berendezést, az elfogadóhely adatait tartalmazó lapkát és megfelelő bizonylatokat kapott. Kézi lehúzó használatára kizárólag a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ engedélye és utasítása alapján, a POS terminál meghibásodása, illetve sikertelen kommunikáció esetén van lehetőség.

5.1. tranzakció lebonyolítása

5.1.1. kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése

Győződjön meg, hogy az Önnek fizetésre bemutatott kártya érvényes és valódi. Az érvényesség és valódiság ellenőrzésének pontos menetét jelen kézikönyv 3. fejezete tartalmazza.

5.1.2. kártya lehúzása

A kártyával történt vásárlás rögzítése kézi lehúzó gép használata esetén hárompéldányos, önindigós kártyabizonylaton történik. A három példány mindegyikén fel van tüntetve, melyik példány illeti az elfogadóhelyet, melyik a Kártyabirtokost és melyik a Bankot.

5.1.2.1. nyitott kézi lehúzó készülék

Dombornyomással felfelé helyezze be a lehúzandó kártyát a lehúzó gép bal felső részébe, a legömbölyített felső sarok és az elfogadóhely adatait tartalmazó nyomólemez közötti részbe. E fölé, az alsó sarok által jelzett területre helyezze be a kártyabizonylat-garnitúrát színével felfelé. A lehúzó fejet balról-jobbra áthúzva a bizony-laton megjelennek a kártyán dombornyomással szereplő adatok, majd jobbról-balra áthúzva az alsó részre felszerelt nyomólemezen szereplő elfogadóhelyi adatok.

5.1.2.2. zárt kézi lehúzó készülék

Jobb oldalról helyezze be erre a célra szolgáló résen a kártyabizonylat-garnitúrát színével felfelé. Dombornyomással felfelé helyezze be a lehúzandó kártyát a lehúzó gép bal felső részébe. A lehúzó fejet balról-jobbra áthúzva a bizonylaton megjelennek a kártyán dombornyomással szereplő adatok, majd jobbról-balra áthúzva az alsó részre felszerelt nyomólemezen szereplő elfogadóhelyi adatok.

Mindkét esetben a kártyaelfogadás során meg kell győződnie arról, hogy a tranzakciós bizonylaton a kért adatok jól olvashatóak, s ezt követően kell kérni a kártyabirtokos aláírását.
Amennyiben az imprint (vasalás) közben olvashatatlan kártyaadatok jelennek meg a tranzakciós bizonylaton, úgy azt a slipet a kereskedőnek érvénytelenítenie kell (átlósan áthúzva storno felirat), kártyabirtokost megillető példányát vissza kell adnia a kártyabirtokos részére és nem küldheti be elszámolásra a Bank felé. Ezt követően meg kell ismételnie a kártyaelfogadást az imprinter segítségével, mindaddig, amíg az adatok jól láthatóak lesznek.

Kézzel kitöltött,- javított, vagy átírt kártyabizonylatot a Bank nem fogad el.
Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Ön kizárólag a Bank által biztosított kártyabizonylatokat használhatja. Egyéb bizonylaton benyújtott tranzakció elszámolását a Bank nem garantálja. Kérjük, gondoskodjon arról, hogy mindig elegendő kártyabizonylat készlet álljon rendelkezésére. Üres kártyabizonylatokat térítésmentesen igényelhet a K&H Bank Bankkártya Műveletek osztályon keresztül, illetve az Ön területén illetékes üzletkötőnél.

5.1.3. engedélykérés, tranzakció sikerességének ellenőrzése

A 7. fejezetben leírtak alapján a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjától minden esetben telefonon engedélyt kell kérnie.

A tranzakció csak a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtól kapott engedélyszám birtokában tekinthető sikeresnek. Amennyiben a tranzakció nem tekinthető sikeresnek jelen kézikönyv sikertelen tranzakció fejezetében leírtaknak megfelelően kell eljárni.

. Ha egy Kártyabirtokos egy napon belül többször vásárol ugyanabban az üzletegységben ugyanazzal a bankkártyával, akkor a vásárlások összeadott, teljes vásárlási értékére (az ÁFA értékével együtt) Ön köteles egy összegben engedélyeztetni abban az esetben is, ha a vásárlásról több számlát állít ki. Tilos egy vásárlás összegét több részletben, engedélyeztetés nélkül elfogadni!
Amennyiben az imprinter használatára azért került sor, mert a POS terminál meghibásodása miatt az nem használható, az elfogadóhelyre vonatkozó floor limit 0, vagyis minden egyes tranzakcióra engedélyt kell kérni annak összegétől függetlenül.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy adott vásárlási értéket meghaladó tranzakcióösszeg esetén a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központja kérheti Önt a kártya adatainak és a Kártyabirtokos személyazonosságának ellenőrzésére. Ez utóbbi esetben Ön köteles a Kártyabirtokostól fényképes személyazonosságot igazoló okmányt kérni és annak adatai alapján ellenőrzi a kártyát fizetésre bemutató személy azonosságát. Fényképes személyazonosságot igazoló okmányként kizárólag érvényes személyi igazolvány, útlevél vagy jogosítvány fogadható el. Az ellenőrzés során győződjön meg arról, hogy az igazolványfényképen szereplő vagy azzal jelentős hasonlóságot mutató személy használja-e a kártyát és fényképes részen semmi rongálásra utaló jel nem fedezhető fel. Az igazolványban szereplő név és aláírás eltérhet a kártyán szereplőtől, annak rövidített változata is lehet.

5.1.4. kézi bizonylat kitöltése

Töltse ki a bizonylatot. Győződjön meg arról, hogy a bizonylaton minden adat helyesen és jól olvashatóan szerepel. Ha nem, úgy töltsön ki új bizonylatot, a rontott példányt pedig, a Kártyabirtokos jelenlétében semmisítse meg. A bizonylaton semmiféle javítás, törlés nem lehet, a kártyabizonylat-garnitúrát összehajtani, tűzőgéppel összetűzni vagy rajta bármiféle sérülést ejteni nem szabad. A hiányosan, olvashatatlanul kitöltött illetve sérült bizonylatokat a Banknak nem áll módjában elszámolni. (5.1.2.2)

5.1.5. bizonylat aláíratása, aláírás ellenőrzése

Írassa alá a Kártyabirtokossal a bizonylatot, és figyelje a Kártyabirtokos aláírását. Az aláírásnak folyamatosnak és lendületesnek kell lennie. Hasonlítsa össze a bizonylaton és a kártya hátoldalán található aláírást, azoknak ugyanazt a nevet (helyesírási hiba nélkül) és külalakjukban jelentős hasonlóságot kell mutatniuk. A nyomtatott betűkkel aláírt bizonylat nem fogadható el.

5.1.6. tranzakció befejezése

A bizonylat első példánya az elfogadóhelyé, a harmadik, sárga színű példánya a Kártyabirtokosé. A másodikat (középsőt) elszámolás céljából küldje be Bankunkhoz a 8. fejezetben leírtaknak megfelelően.

Amennyiben a tranzakció végrehajtása során mindent rendben talált, a kártyát a bizonylattal és egyéb más számlával együtt adja át a Kártyabirtokosnak. Miután a Kártyabirtokos elhagyta az üzletet a kitöltött Kártyabizonylatok megváltoztatása tilos. Későbbi vitás esetekben a Kártyabirtokos példányán lévő adatok a mérvadóak.
Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben a Kártyabirtokos részére számlát állít ki, a számlának a megvásárolt áru tényleges leírását kell tartalmaznia. Amennyiben a Kártyabirtokos nem magyar bank által kibocsátott bankkártyával fizet, a Kártyabirtokos részére kiállított számlán a megvásárolt áru leírását angolul is ajánlott feltüntetni.

Amennyiben az 5.1.2. és az 5.1.5. pontban leírt ellenőrzések során a kártya illetve a Kártyabirtokos valódiságát illetően bármi kétsége merülne fel, úgy hívja a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központját és kérjen „10-es kódú engedélyt”.

5.2. tranzakció törlése, jóváírása

5.2.1. tranzakció törlése (sztornó)

Amennyiben a tranzakcióról kiállított kézi bizonylatot a Bank felé nem továbbította elszámolásra, a tranzakciót törölni kell. A törlés a tranzakció teljes összegére vonatkozik, a tranzakció egy részének törlése nem lehetséges.

A kiállított kártyabizonylat mindhárom példányát keresztben húzza át, s lássa el „törölve/storno” felirattal. A kártyabizonylat Kártyabirtokost megillető példányát adja vissza a Kártyabirtokos részére. Amennyiben a kártyabizonylat Kártyabirtokost megillető példánya nem áll rendelkezésre, úgy azt az elfogadóhelyi példány egy másolatával pótolja.

Amennyiben a tranzakció végrehajtására a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtól engedélyszámot kapott, az engedélyszámot töröltetni kell. Az engedélyszám törlésére vonatkozó írásos kérelmet telefaxon juttassa el a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ részére mellékelve az eredeti (terhelési tranzakciós kártyabizonylat) másolatát. A kérelem mintapéldányát és kötelező formai és tartalmi kellékeit az interneten megtalálható „Fizetőkártya-elfogadói kézikönyv „Engedély törlési kérelem” elnevezésű dokumentum tartalmazza.

5.2.2. tranzakció jóváírása (áruvisszavétel, refund)

Amennyiben a tranzakcióról kiállított kézi bizonylatot a Bank felé már továbbította elszámolásra, a tranzakciót jóvá kell íratni. A jóváírás vonatkozhat a tranzakció teljes és részösszegére egyaránt.

A tranzakció jóváírására vonatkozó írásos kérelmét írásban vagy telefaxon juttassa el a K&H TeleCenter részére mellékelve az eredeti (terhelési tranzakciós kártyabizonylat) másolatát.
Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a tranzakció törlése illetve jóváírása csak és kizárólag az elfogadónál végrehajtott téves tranzakció javítása vagy áru, szolgáltatás cseréje, visszavétele esetén lehetséges. A törlés illetve jóváírás összege a rendezni kívánt terhelési tranzakció összegét nem haladhatja meg.

A beérkező jóváírási kérelmeket a Bank ellenőrzi. Amennyiben a jóváíráshoz tartozó terhelési tranzakciót a Bank nem tudja beazonosítani, a jóváírást nem rögzíti. A jóváírás jogosságának, szabályszerűségének tisztázása érdekében a Bank minden esetben írásban felveszi a kapcsolatot az Elfogadóval. Amennyiben az Elfogadó a jóváírás jogosságát, szabályszerűségét annak dátumától számított 30 napon belül dokumentáltan nem bizonyítja, a jóváírás rögzítését a Bank elutasítja, melyről az Elfogadót írásban értesíti.

6. engedélykérés elektronikus terminál használata esetén

Az authorizáció, azaz engedélyezés célja elsősorban annak ellenőrzése, hogy a kártyán illetve kártyához tartozó számlán van-e elég fedezet a tranzakció lebonyolítására, a kártya érvényes, nem tiltott, a Kártyabirtokos a megszabott napi limitjét nem lépte túl. Az engedélykérésre kapott engedélyszám nem jelenti azt, hogy a kártyát a valódi Kártyabirtokos használja, azt a terminál nem tudja ellenőrizni.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy jelen fejezet az engedélykérés általános menetét tárgyalja. Az egyes speciális elfogadó típusokra (kaszinó, konferenciaszervező, utazási iroda, légitársaság, étterem, szálloda, autó-kölcsönző, árut/szolgáltatást szállító kereskedő, levélben, telefonon és interneten érkező megrendeléseket elfogadó kereskedő) vonatkozó kiegészítő szabályokat a 12. fejezet tartalmazza.

6.1. engedélykérés

6.1.1. floor limit fogalma bővebben

A Bank az Ön/ök elfogadóhelye számára ún. floor limitet határoz meg. A floor limit az az értékhatár, mely összeget meghaladóan a terminál a Banktól automatikusan engedélyt kér. A floor imitnél alacsonyabb összegű vásárlások esetén a kártya státuszát és érvényességét a terminál a memóriájában tárolt tiltólista adataival egyezteti.

6.1.1.1 A floor limit egy üzletegységre, egy kártyára és egyazon vásárlásra vonatkozik. Ez azt jelenti, hogy a kártyabirtokos ugyanazzal a bankkártyájával lebonyolított tranzakciót az Elfogadó köteles egy összegben elektronikusan engedélyeztetni, abban az esetben is, ha az ügyletről több számlát állít ki. Tilos egy vásárlás összegét több részletben, elektronikus engedélyeztetés nélkül elfogadni. Ha több tételben, engedélyezés nélkül fogadja el a kártyát, a tranzakció megosztottnak minősül, melyet a szerződés szigorúan tilt.
A floor limitet a terminál memóriájában tárolja, mértéke titkos, azt a Kártyabirtokos nem ismerheti. A floor limit mértéke általában 0 FT, EUR vagy USD. Amennyiben egyes Elfogadóknál a floor limit mértéke eltér ettől, a floor limit összegét a szerződés vagy annak mellékletei tartalmazzák. Amennyiben az elektronikus elfogadás bármilyen okból szünetel, ugyanez a floor limit érvényes a kézi lehúzó használatával végrehajtott tranzakciókra is.

6.1.1.2. A contactless tranzakciókra külön un. contactless floor limit kerül meghatározásra, melyet szintén a terminál tárol, és amely kizárólag a contactless tranzakciók esetén lép életbe. Annak mértéke Kártyatársasági előírásokkal összhangban függhet a kártyát kibocsátó országtól, a tranzakció devizanemétől, az adott kártyával korábban elvégzett off-line tranzakciók számától, illetve a Bank megítélésétől. A contactless floor limitet a szerződés nem tartalmazza, azt a Bank jogosult bármikor megváltoztatni.

6.1.2. engedélykérés

Amennyiben egy adott vásárlás összege a floor limitet meghaladja, a terminál a Banktól automatikusan engedélyt kér. Ha a floor limit 0, a terminál minden esetben engedélyért fordul a Bankhoz.

Az engedélykérésnek minden esetben a vásárlással egy időben kell történnie. A vásárlás összegének és a kiadott engedélyszámhoz tartozó kért összegnek meg kell egyeznie. Ha a vásárlás összege az engedélykérést követően módosul, vagy a vásárlás valamilyen okból meghiúsul, úgy a 6.3. fejezetben leírtak szerint kell eljárnia.

6.1.3. előengedély kérés

Szállodák és autókölcsönzők esetén a vendég bejelentkezése vagy az autó elvitele előtt gyakran merül fel igény az ügyfél fizetőképességének ellenőrzésére. Erre az ún. előengedély kérés keretében nyílik lehetőség. Az előengedélyezésre vonatkozó előírásokat a 12. fejezet tartalmazza.

6.2. sikeres tranzakció

A tranzakció csak az „elfogadva” üzenet terminálon való megjelenésekor tekinthető sikeresnek. Ez az üzenet a terminál által kinyomtatott bizonylaton az engedélyszámmal együtt szerepel.

6.3. sikertelen tranzakció

6.3.1. elutasított tranzakció

Amennyiben a terminál a tranzakciót elutasítja a terminál kijelzőjén „elutasítva” üzenet jelenik meg. Ez az üzenet a terminál által nyomtatott bizonylaton gyakran az elutasítás konkrét okának megjelölésével szintén megjelenik.

Elutasítás esetén – melynek oka különböző lehet, például: napi limit túllépés, fedezethiány stb. – a Kártyabirtokosnak jogában áll más fizetési módszerrel lebonyolítani a vásárlást, illetve Ön javasolhatja, hogy lépjen kapcsolatba bankjával az elutasítás okának tisztázása érdekében.

Amennyiben az Elfogadó elutasító választ kap, nem kísérelheti meg a bankkártya off-line módban történő elfogadását.

6.3.2. forduljon a Bankhoz

Amennyiben a terminál a bankkal való kapcsolatfelvételre utasít, kijelzőjén a „hívja a bankot!” üzenet jelenik meg. Ez az üzenet a terminál által nyomtatott bizonylaton „referral” kifejezésként szerepel. A „referral” üzenetet a kártyát kibocsátó bank kezdeményezi, kifejezetten a kártyabirtokos védelmében, a visszaélések megakadályozása érdekében.

„Hívja a bankot!” üzenet esetén Ön köteles telefonon kapcsolatba lépni a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjával a 06/1/20/30/70/335 3355 telefonszámon és a továbbiakban annak utasításai szerint eljárni.

Az elfogadóhely és a tranzakció beazonosítása érdekében a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központja legalább az alábbi adatokat fogja kérni Öntől: kereskedő azonosító, Kereskedő név, terminálazonosító, kártyaszám, tranzakció összege és devizaneme. Amennyiben a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központja a tranzakció végrehajtását engedélyezi, a vásárlás a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtól kapott engedélyszám terminálba billentyűzésével a terminál kezelési kézikönyvben leírtak szerint folytatható.

Előfordulhat, hogy az engedélykérés kapcsán a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központnak az engedély megadásáért a kártyát kibocsátó bankhoz kell fordulnia. Ez a folyamat a kibocsátó bank elérhetőségétől és válaszától függően hosszabb időt is igénybe vehet. Ebben az esetben Önnek két lehetősége van: folyamatosan telefonkapcsolatban marad a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjával a kibocsátó válaszának megérkezéséig vagy az Ön által megadott telefonszámra visszahívást kér. Ez utóbbi esetben az engedélyező munkatárs elkéri a nevét és telefonszámát. A kibocsátótól kapott válasz megérkezésekor a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központja felhívja az előzőleg megadott számon, amelyre visszahívást kért. A visszahívás során a K&H TeleCenter- 24 órás engedélyező központja megadja vagy elutasítja az engedélyt.

A K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ visszahívásának célja, hogy Ön/ök az engedélyező valódiságáról meggyőződhessen. A K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ visszahívása, azaz az elfogadó által az engedélyező valódiságának ellenőrzése nélkül elfogadott engedélyszámmal végrehajtott tranzakciókért a Bank nem vállal felelősséget.

Felhívnánk szíves figyelmét, hogy a tranzakció folytatása csak és kizárólag a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjától kapott engedélyszám birtokában lehetséges. Minden egyéb esetben a Bank a tranzakciót sikertelennek minősíti.

6.3.3. kártya bevonása

Amennyiben a terminál a kártya bevonására ad utasítást a terminál kijelzőjén „kártyát bevonni” üzenet jelenik meg. Ez az üzenet a terminál által nyomtatott bizonylaton „elutasítva, kártyát bevonni” formájában is megjelenik.

„Kártyát bevonni” üzenet esetén lehetőség szerint ne adja vissza a kártyát a Kártyabirtokos részére, hanem tájékoztassa a Kártyabirtokost, hogy a kártya részére nem adható vissza. Amennyiben a Kártyabirtokos agresszív magatartást tanúsít, semmiképpen ne veszélyeztesse saját vagy munkatársai testi épségét, a kártyát adja vissza és értesítse a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ a bevonás sikertelenségéről.

A bevont, esetleg ott hagyott, talált kártyát a bármelyik K&H fiókban leadhatja, ahol a leadás tényéről, illetve a kártya bevonásának/megtalálásának körülményeiről jegyzőkönyvet vesznek fel.

6.3.4. egyéb üzenet

Minden más üzenet esetén a terminál kezelési kézikönyvben leírtak szerint járjon el, vagy hívja a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központot további információért.

7. engedélykérés kézi lehúzó használata esetén

Az engedélyezés célja elsősorban annak ellenőrzése, hogy a kártyán illetve kártyához tartozó számlán van-e elég fedezet a tranzakció lebonyolítására, a kártya érvényes, nem tiltott, a Kártyabirtokos a megszabott napi limitjét nem lépte túl.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy jelen fejezet az engedélykérés általános menetét tárgyalja. Az egyes speciális elfogadó típusokra (kaszinó, konferenciaszervező, utazási iroda, légitársaság, étterem, szálloda, autókölcsönző, árut/szolgáltatást szállító kereskedő, levélben, telefonon és interneten érkező megrendeléseket elfogadó kereskedő) vonatkozó kiegészítő szabályokat a 12. fejezet tartalmazza.

7.1. engedélykérés

7.1.1. floor limit fogalma bővebben

A Bank az Ön/ök elfogadóhelye számára ún. floor limitet határoz meg. A floor limit az értékhatár, mely összegig Ön/ök nem köteles telefonon külön engedélyt kérni a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjától a kártyás tranzakcióra. A floor limittől Ön/ök lefelé eltérhet, azaz jogában áll a floor limitnél alacsonyabb összegű vásárlás esetén is engedélyt kérni.

A floor limit egy üzletegységre, egy kártyára és egyazon vásárlásra vonatkozik. Ez azt jelenti, hogy a kártyabirtokos ugyanazzal a bankkártyájával lebonyolított tranzakciót az Elfogadó köteles egy összegben engedélyeztetni, abban az esetben is, ha az ügyletről több számlát állít ki. Tilos egy vásárlás összegét több részletben, engedélyeztetés nélkül elfogadni. Ha több tételben, engedélyezés nélkül fogadja el a kártyát, a tranzakció megosztottnak minősül, melyet a szerződés szigorúan tilt.

A floor limit mértéke titkos, azt a Kártyabirtokos nem ismerheti. A floor limit összegét az elfogadóhelyi adatlap tartalmazza.

7.1.2. engedélykérés

Amennyiben a vásárlás összege, illetve ugyanazon kártyával az elfogadó üzletegységében egy napon történt fizetések együttes összege meghaladja az Ön üzletegységére meghatározott floor limitet, a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtól telefonon engedélyt kell kérnie.

Az engedélykérésnek minden esetben a vásárlással egy időben kell történnie. A vásárlás összegének és a kiadott engedélyszámhoz tartozó kért összegnek meg kell egyeznie. Ha a vásárlás összege az engedélykérést követően módosul, vagy a vásárlás valamilyen okból meghiúsul, úgy a 7.2. fejezetben leírtak szerint kell eljárnia.

Az engedélykérés menete a következő:

7.1.2.1. kapcsolatfelvétel a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjával

Győződjön meg arról, hogy a vásárló a megvásárolni kívánt áruhoz nem fér hozzá, majd hívja a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központját a (06 1) 460 5233-as telefonszámon. Legyen Önnél a kártya és a részben kitöltött kártyabizonylat.

7.1.2.2. adatközlés

Diktálja be a kártyaszámot, a kártya lejárati dátumát, a kártyán található CVV2 / CVC2 kódot (lásd 1 sz. melléklet-bankkártya jegyek, biztonsági elemek), a vásárlás összegét és devizanemét, valamint az Ön kereskedői azonosítószámát és az elfogadóhely nevét.

7.1.2.3. további adatközlés

A K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központnak egyes esetekben egyéb, a kártyára és a Kártyabirtokosra vonatkozó információra is szüksége lehet, mint például a kártya biztonsági jegyei, a Kártyabirtokos neve, születési dátuma és helye, útlevél-, jogosítvány- vagy személyi igazolványszáma. Ez esetben diktálja be a kért adatokat.

7.1.2.4. engedélyezés

Előfordulhat, hogy az engedélykérés kapcsán a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központnak az engedély megadásáért a kártyát kibocsátó bankhoz kell fordulnia. Ez a folyamat a kibocsátó bank elérhetőségétől és válaszától függően hosszabb időt is igénybe vehet. Ebben az esetben Önnek két lehetősége van: folyamatosan telefonkapcsolatban marad a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtal a kibocsátó válaszának megérkezéséig vagy az Ön által megadott telefonszámra visszahívást kér. Ez utóbbi esetben az engedélyező munkatárs elkéri a nevét és telefonszámát. A kibocsátótól kapott válasz megérkezésekor a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ visszahívja az előzőleg megadott számon, és visszahívást kér. A visszahívás során a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ megadja vagy elutasítja az engedélyt.

A K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ visszahívásának célja, hogy Ön az engedélyező valódiságáról meggyőződhessen. A K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ visszahívása, azaz az elfogadó által az engedélyező valódiságának ellenőrzése nélkül elfogadott engedélyszámmal végrehajtott tranzakciókért a Bank nem vállal felelősséget, azok elszámolását nem garantálja.

Felhívnánk szíves figyelmét, hogy a tranzakció csak és kizárólag a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtól kapott engedélyszám birtokában tekinthető sikeresnek. Minden egyéb esetben a Bank a tranzakciót sikertelennek minősíti.

7.1.3. előengedély

Szállodák és autókölcsönző esetén a vendég bejelentkezése vagy az autó elvitele előtt gyakran merül fel az igény az ügyfél fizetőképességének ellenőrzésére. Erre az ún. előengedély kérés keretében nyílik lehetőség. Az előengedélyezésre vonatkozó előírásokat a 12. fejezet tartalmazza.

7.2. sikeres tranzakció

Az engedély megadása esetén a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ az engedélyhez engedélyszámot rendel. A tranzakció csak a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtól kapott engedélyszám birtokában tekinthető sikeresnek. A kapott engedélyszámot Önnek a kártyabizonylat megfelelő rovatába be kell írnia. Az elszámolásra felküldött kézi bizonylatok rögzítése során floor limitet meghaladó vásárlás esetén a Bank az engedélyszám meglétét ellenőrzi, engedélyszám hiányában a tranzakció elfogadó felé történő elszámolását felfüggeszti.

7.3. sikertelen tranzakció

7.3.1. elutasított tranzakció

Amennyiben a vásárlás összege meghaladja az Ön üzletegységére meghatározott limitet (floor limit), és az engedélykérés során a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ a tranzakciót elutasította – melynek oka különböző lehet, például: napi limit túllépés, fedezethiány stb. – a Kártyabirtokosnak jogában áll más fizetési módszerrel lebonyolítani a vásárlást, illetve Ön javasolhatja, hogy lépjen kapcsolatba bankjával az elutasítás okának tisztázása érdekében.

Amennyiben a kártyával történt tranzakció elutasításra került, ugyanazon kártyánál az engedély megtagadása utáni bármely összegű vásárlásra – floor limittől függetlenül – Önnek engedélyt kell kérnie a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központjától.

7.3.2. kártya bevonása

Amennyiben a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központja a kártya bevonására ad utasítást, lehetőség szerint ne adja vissza a kártyát a Kártyabirtokos részére, hanem tájékoztassa a Kártyabirtokost, hogy a kártya részére nem adható vissza. Amennyiben a Kártyabirtokos agresszív magatartást tanúsít, semmiképpen ne veszélyeztesse saját vagy munkatársai testi épségét, a kártyát adja vissza és értesítse a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központot a bevonás sikertelenségéről.

A kártyát érvénytelenítse annak vízszintes és függőleges irányban, a mágnescsík, illetve a chip ketté vágásával. Az érvénytelenített kártyát lezárt borítékban a bevonást követő első munkanapon jutassa el a következő címre: K&H Bank Zrt, 1851 Budapest.

8. elszámolás

8.1. elektronikus tranzakciók elszámolása

A POS terminál automatikusan benyújtja a Bank felé elszámolásra az elfogadó által végzett összes elektronikus tranzakciót. Folyamata:

- tranzakciók gyűjtése
- napzárás
- feldolgozás
- utalás
- eltérés

Amennyiben a terminálon kézzel batch-et zárnak a terminál kezelői, a kiküldött Elszámolás batch-enként (terminál kezelőnként) csoportosítva mutatja ki a forgalmat. Amennyiben a napzárás elmarad, úgy egyes tranzakciók elszámolás meghiúsulhat, ezért kérjük, minden esetben végezze el ezt a műveletet.

8.2. papír alapú tranzakciók elszámolása

A kézi bizonylatok összesítése kézi lehúzó gép használata esetén hárompéldányos, önindigós összesítő bizonylaton történik. Az első két példány a Bankot, a harmadik az elfogadóhelyet illeti.

Felhívnánk szíves figyelmét, hogy egy összesítő íven csak az azonos kézi lehúzó gépen lehúzott kártyabizonylatokat szabad összesíteni.

8.2.1. nyomólemezen található adatok megjelenítése

Nyitott kézi lehúzó készülék esetén helyezze az összesítő bizonylat-garnitúrát színével felfelé a lehúzó gép alsó sarka által jelzett területre. Az összesítő bizonylaton a lehúzó fejet jobbról-balra áthúzva az alsó részre felszerelt nyomólemezen szereplő elfogadóhelyi adatok kerülnek.

Zárt kézi lehúzó készülék esetén jobb oldalról helyezze be erre a célra szolgáló résen az összesítő-garnitúrát színével felfelé. Az összesítő bizonylaton a lehúzó fejet jobbról-balra áthúzva az alsó részre felszerelt nyomó-lemezen szereplő elfogadóhelyi adatok kerülnek.

8.2.1.1. összesítő bizonylat kitöltése

Töltse ki az összesítő bizonylat megfelelő rovatait az II. számú melléklet alapján, majd mindhárom példányban írja alá és pecsételje le.

8.2.1.2. összesítő bizonylat eljuttatása a Bankhoz

A kártyabizonylatokat Ön köteles a tranzakció dátumától számított legkésőbb 7 naptári napon belül eljuttatni a Bank bármely fiókjába vagy közvetlenül a K&H Bank Bankkártya Elfogadás Támogatás osztály (1097. Budapest, Lechner Ödön fasor 9.) részére. A Bank a tranzakció dátumától számított 20 naptári napon túl beérkezett tranzakciók elszámolását nem garantálja.

Bankfióknál történő leadása esetén az összesítő bizonylat két banki példányát, valamint az összesített kártyabizonylatokat adja le a Bank bármely fiókjában. A Bank az Önnél maradó elfogadóhelyi példányon aláírással és dátumbélyegzővel igazolja az átvételt.

Postai úton történő feladás esetén az összesítő bizonylat két banki példányát, valamint az összesített kártyabizonylatokat ajánlott vagy tértivevényes küldeményként adja fel a K&H Bank Bankkártya Műveletek osztálya részére.

8.3. Elszámolás

A Bank POS terminálonként naponta/hetente/havonta tételes Elszámolást küld az Ön által lebonyolított kártyás tranzakciókról, amennyiben volt bankkártyás forgalma. A megküldött Elszámolás egyben az Ön könyvelési bizonylata.

Az Elszámolás a tranzakció összegén kívül tartalmazza a Bank által levont jutalékok (pl. elfogadói jutalék, adminisztrációs díj, papír alapú kimutatás díja, stb.), illetve – amennyiben rendelkezik DCC szerződés kiegészítéssel – a jutalékcsökkentés összegét is tranzakciónként.

Kérjük, az Elszámoláson szereplő adatokat minden esetben hasonlítsa össze kézi tranzakciók esetén az összesítő bizonylaton, elektronikus tranzakciók esetén a POS terminál által nyomtatott sikeresen elküldött tranzakciók vagy a terminál zárási listájával.

Amennyiben az Ön nyilvántartása és a megküldött Elszámolás adatai között eltérést tapasztal, illetve az azon szereplő adatokkal nem ért egyet, észrevételét jelezze a TeleCenter-nél, vagy küldje írásban a bank@kh.hu email címre, (06 1) 468 8065 faxszámra.

9. visszaélések

Egy-egy hamis, lopott, vagy elvesztett kártya elfogadása nemcsak a Kártyabirtokosoknak és a bankoknak, hanem az elfogadóknak, azaz Önnek is jelentős kárt okozhat. Kiemelten fontos tehát, hogy Ön és alkalmazottai is fokozottan betartsák a szerződésben és jelen kézikönyvben szereplő kártyaelfogadási szabályokat.

9.1. visszaélés megelőzése a tranzakció végrehajtása során

A kártya elfogadása és a kártyás tranzakció végrehajtása során kérjük, fokozott figyelmet fordítson az esetleges visszaélésre utaló szokatlan vagy gyanús körülményekre, a kártya valódiságának és a Kártyabirtokos személyének ellenőrzésére.

9.1.1. szokatlan vagy gyanús körülmények

A kártyás vásárlás végrehajtása során felmerülő alábbi szokatlan vagy gyanús körülmények utalhatnak visszaélésre. Felhívnánk szíves figyelmét, hogy a felsorolt körülmények nem jelentenek minden esetben visszaélést, csak és kizárólag gyanúra adhatnak okot.

- ha a Kártyabirtokos közvetlenül nyitás után, illetve zárás előtt toppan be, remélve, Ön nem hajtja végre a teljes ellenőrzési procedúrát,
- Kártyabirtokos siet, idegesnek tűnik, sürgeti Önt,
- Kártyabirtokos zsebéből, nem tárcájából veszi elő kártyáját (kártyáit),
- Kártyabirtokos a legjobb minőséget kéri, nem törődik az árral,
- Kártyabirtokos nagy értékű terméket vásárol, és nem törődik a minőséggel,
- Kártyabirtokos ruha, cipő vásárlásakor próba nélkül, esetleg különböző méreteket vásárol,
- Kártyabirtokos szokatlan mennyiségű terméket vásárol,
- Kártyabirtokos már vásárolt valamit, aznap vagy másnap visszatér és szokatlan mennyiségben, értékben vásárol,
- Kártyabirtokos „valaki más részére” vásárol,
- Kártyabirtokos elutasítja a nagyméretű áru hazaszállítását,
- Kártyabirtokos nagy értékű árut vásárol, melyet rövid időn belül visszavisz, és annak ellenértékét készpénzben kéri,
- Kártyabirtokos a tranzakció megosztását javasolja, kéri,
- Kártyabirtokos társa segítségével próbálja elterelni az Ön figyelmét,
- Kártyabirtokos érdeklődik vagy tájékozott a floor imittel és az engedélyezési procedúrával kapcsolatosan, éppen a floor limit alatt vásárol.

9.1.2. kártya és Kártyabirtokos valódiságának ellenőrzése

Kártyával csak és kizárólag az adott elfogadóhelyre vonatkozó valós áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke fizethető ki. Tilos a kártyát bármely más jogcímen, bármely más helyett illetve nevében elfogadni. Jelen kézikönyv 3-7. fejezete részletesen előírja a kártya érvényessége, valamint a kártya és a Kártyabirtokos valódiságának ellenőrzésének és a kártyás tranzakció végrehajtásának menetét. Az említett fejezetekben leírtak közül a visszaélések megelőzése érdekében az alábbiakra hívnánk fel ismételten a figyelmét.

9.1.2.1. bankkártyás tranzakció lebonyolítása elektronikus terminállal

- 4.1.1. fejezet: kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése
- 4.1.2. fejezet: Kártyabirtokos valódiságának ellenőrzése
- 4.1.3. fejezet: kártyaadatok egyeztetése
- 4.1.7. fejezet: PIN kód ellenőrzése
- 4.1.9. fejezet: tranzakció sikerességének ellenőrzése
- 4.1.10. fejezet: kártya valódiságának további ellenőrzése
- 4.1.11. fejezet: bizonylat aláíratása, aláírás ellenőrzése

9.1.2.2. bankkártyás tranzakció lebonyolítása kézi lehúzóval

- 5.1.1. fejezet: kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése
- 5.1.2. fejezet: kártya státuszának ellenőrzése
- 5.1.4. fejezet: engedélykérés, tranzakció sikerességének ellenőrzése
- 5.1.6. fejezet: bizonylat aláíratása, aláírás ellenőrzése

9.1.3. 10-es kódú engedélykérés

Amennyiben jelen kézikönyv 3-7. fejezetekben, valamint 9.1.1. és 9.1.2. pontokban leírt ellenőrzések alapján szokatlant, gyanúsat észlel, vagy a kártya, a bankkártya valódiságát, vagy Kártyabirtokos személyét illetően bármely kétsége merülne fel, tartsa magánál a kártyát és az árut, és hívja a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központját.

A K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ munkatársának bejelentkezésekor a következőket mondja: „10-es kódú engedélyt kérek…". Ez figyelmezteti a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ munkatársát, hogy Ön a vásárlás végrehajtása során gyanús körülményre bukkant.

A hívás során munkatársunk a megfelelő kérdések segítségével ellenőrzi a kártyára és a Kártyabirtokosra vonatkozó adatokat és egyértelmű utasítást ad a további teendőket illetően.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a megkezdett 10-es kódú engedélykérést akkor is be kell fejezni, ha a Kártyabirtokos felajánlja a más eszközzel való fizetést, visszaköveteli a kártyáját, illetve elhagyja az üzletet.

9.1.4. Adategyeztetés kérése Card Not Present típusú tranzakcióknál

Szállodák, rendezvényszervezők, utazási irodák és nagy értékű áru szállítását vállaló cégek esetén igen elterjedt visszaélési forma, hogy amikor illegálisan megszerzett kártyaadatokkal kezdeményeznek foglalást (vízumszerzés reményében), vagy rendelnek nagy értékű árut. Természetesen nem minden esetben lehet visszaélésről beszélni, de gyanús lehet néhány körülmény:

- a foglalás e-mailen érkezik, ingyenes, ellenőrizhetetlen címről (pl. yahoo, freemail, gmail).
- a levél formailag, tartalmilag kezdetleges, angolsága igen egyszerű, címzése, megszólítása mellőz minden hivatalosságot, sok esetben hemzseg a nyelvtani hibáktól.
- gyakran egynél több személyre szól a megrendelés, de véletlenül sincs köztük a megadott Kártyabirtokos.
- gyors választ, visszajelzést várnak, esetleg röviddel a foglalás után már sürgető levelet írnak.

Amennyiben bármely megrendeléssel kapcsolatosan gyanú, kétség merülne fel, vagy további információra lenne szükségük, kérjük, hívják Bankunk 24 órában rendelkezésre álló K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központot a (06 1) 460-5233-as

telefonszámon, ahol bármilyen tranzakcióra kérhetnek adategyeztetéses engedélyt. Ilyenkor a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ felveszi a kapcsolatot a kibocsátó Bankkal, és ennek eredményéről tájékoztatja Önöket. Ezzel igen hatékonyan ki lehet szűrni az esetleges visszaéléseket, még mielőtt a tranzakciót elindítanák.

9.2. visszaélés megelőzése a kártyaadatok kezelése kapcsán

A visszaélések megelőzése érdekében fontos, hogy Ön a tudomására jutott a Kártyabirtokosra, bankkártyára és a bankkártyával lebonyolított tranzakciókra vonatkozó minden információt bizalmasan, a banktitokra vonatkozó jogszabályok előírásai szerint kezeljen, illetéktelen személyek ezen adatokhoz történő hozzáférését megakadályozza. Az adatokat más célra a Kártyabirtokos beleegyezése nélkül nem használhatja fel, azokat harmadik személy részére (kivéve a Bank, valamint a jogszabályok által feljogosított hivatalos szervek írásos megkeresése) nem adhatja ki.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Bankunk, más bankokhoz hasonlóan, csak és kizárólag írásban kér kártyaszámra, Kártyabirtokosra és kártyás tranzakcióra vonatkozó információt. (Ez alól kivételt képez a bankkártya engedélyezés folyamata, mely során ezen adatok megadása/bediktálása telefonon történik. Amennyiben az elfogadóhelyéhez beérkező adatkéréssel kapcsolatosan kétsége merülne fel, kérdezze meg az adatkérő személyt, hogy a Bank mely osztályán dolgozik, s a hívó kilétének egyeztetése végett hívja jelen kézikönyv 1. fejezetében megadott telefonszámokat).

9.3. visszaéléssel kapcsolatos tudnivalók

A Bank a hozzá beérkező tranzakciók végrehajtásának körülményeit megvizsgálhatja, azok valódiságának körülményeit a Kártyabirtokossal vagy a kibocsátó bankkal ellenőriztetheti. A vizsgálat lezárásáig, illetve a Kártyabirtokos vagy a kibocsátó bank válaszának megérkezéséig a Bank a tranzakció jutalékkal csökkentett összegét visszatarthatja.

A Bank a tranzakció jutalékkal csökkentett összegét a fenti vizsgálat lezárása, illetve a Kártyabirtokos vagy a kibocsátó bank válaszának megérkezése után is visszatarthatja, amennyiben az elfogadó a kártyaelfogadás során nem szerződésszerűen járt el és/vagy nem tartotta be a szerződés, jelen kézikönyv és/vagy terminál kezelési kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályokat, az Elfogadó részéről rosszhiszemű eljárására vagy magatartására utaló körülményeket tapasztalt, vagy az Elfogadó által lebonyolított tranzakcióra vonatkozóan a Kártyabirtokos, a kibocsátó bank vagy a nemzetközi kártyatársaság visszaélést jelzett. A tranzakció jutalékkal csökkentett összegének visszatartásáról a Bank a visszatartás dátumától számított 5. munkanapot követő első munkanapon írásban értesíti az Elfogadót.

Amennyiben a Bank az elfogadó rosszhiszemű eljárására vagy magatartására utaló körülményeket tapasztal, a Fizetőkártya-elfogadói szerződés értelmében az elfogadót megillető tranzakció jutalékkal csökkentett összegét visszatarthatja.

A bankkártyás visszaélések megakadályozása és csökkentése érdekében a Bank szóban (személyesen) és/ vagy írásban figyelmezteti az elfogadót, amennyiben az általa végrehajtott vagy megkísérelt tranzakciók közül a visszaéléses tranzakciók aránya darabszám vagy érték tekintetében a Bank minősítése szerint magas vagy jelentősen megnőtt vagy a visszaélések a szerződés és annak szerves részét képező dokumentumok előírásainak megszegésével történtek. Ugyanezen okokból kifolyólag a Bank jogosult a bankkártya elfogadást ideiglenesen felfüggeszteni.

A büntetőtörvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény büntetni rendeli a banktitokra vonatkozó jogszabályok előírásainak megszegését. Ugyanezen törvény 313/C pontja büntetni rendeli a bankkártya meghamisítását vagy hamis bankkártya készítését, bankkártya-hamisításra irányuló előkészület elkövetését, a hamis vagy hamisított bankkártya jogtalan haszonszerzés végett történő felhasználását, a hamis, a hamisított vagy a jogosulatlanul használt bankkártyával történő fizetés elfogadását illetve a felsorolt cselekményekben való segédkezést. A törvény az okozott kár mértékétől függően súlyosabban rendeli büntetni, ha a cselekményt bűnszövetségben, üzletszerűen követik el. A büntetési tétel adott esetben 8 évig terjedő szabadságvesztés is lehet.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Bank a fenti cselekmény(ek)ről tudomásszerzést követően, haladéktalanul megteszi a büntetőeljárás megindításához szükséges lépéseket és a kártyatársasági valamint a Fizetőkártya elfogadói szerződésben rögzítetteknek megfelelően a kártyatársaságok felé jelenti

10. reklamáció

10.1. elfogadó részéről felmerült reklamáció

10.1.1. reklamáció benyújtásának módja

Kártyás tranzakcióval kapcsolatosan felmerülő reklamációját kérjük, hogy írásban az interneten megtalálható „Fizetőkártya elfogadói kézikönyv mellékletei – jegyzőkönyv elfogadói reklamációról" elnevezésű formanyomtatványt írásban a bank@kh. email címre, vagy a (06 1) 468 8065 telefaxra küldje meg.
A reklamáció gyorsabb kivizsgálása érdekében kérjük, hogy a formanyomtatványon az adott reklamációhoz megjelölt dokumentumokat mellékelni szíveskedjen.

Felhívnánk figyelmét, amennyiben a kártyaelfogadás nem a szerződésben és annak szerves részét képező dokumentumokban meghatározott módon történt, a Banknak csak abban az esetben és akkor is korlátozottan áll módjában ügyében eljárni, amennyiben a vonatkozó összeg a 10 000 forint összeghatárt eléri, vagy meghaladja.

10.1.2. kereskedő által indított reklamáció benyújtási határideje

Kereskedő által indított reklamáció a tranzakció dátumától vagy az Elszámolás kézhezvételétől számított maximum 3 hónapon belül nyújtható be. Amennyiben Ön a jelen kézikönyv 10.3. pontja szerint beérkezett reklamáció alapján levont tétel levonásának jogosságát vitatja, reklamáció a Bank által a levonásról küldött értesítőlevél kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül nyújtható be írásban a bank@kh.hu email címre, vagy a (06 1) 468 8065 telefaxra.

10.1.3. reklamáció kivizsgálási ideje

A reklamációk kivizsgálási ideje a Bankhoz való beérkezést követő 30 nap

Amennyiben a bejelentés, reklamáció vagy kérelem kivizsgálásához a kibocsátó bank illetve a nemzetközi kártyatársaságok együttműködése szükséges, úgy annak ügyintézése a nemzetközi kártyatársaságok szabályainak figyelembevételével történik. Ebben az esetben a kivizsgálás megkezdéséről a Bank az Elfogadót a reklamáció regisztrálásáról és a kivizsgálásának megkezdéséről a reklamáció beérkezésétől számított 15 napon belül, a kivizsgálás eredményéről pedig, legkésőbb a nemzetközi kártyatársaságok által előírt határidő leteltekor írásban értesíti.

10.2. Kártyabirtokos részéről az Elfogadónál felmerült reklamáció

A Kártyabirtokos részéről az Elfogadónál felmerült reklamáció vonatkozhat a megvásárolt áru, szolgáltatás cseréjére, visszavételére illetve a kártyás tranzakció teljes vagy részösszegének téves terhelésére.

10.2.1. reklamációk

A reklamációk megelőzése érdekében kérjük, a kártyával vásárolt áruk illetve szolgáltatások cseréjére, visszavételére, azokkal kapcsolatos panaszok kezelésére vonatkozó üzletpolitikáját a vásárlók által jól látható helyen feltüntetni szíveskedjen. Amennyiben az elfogadóhely külföldi Kártyabirtokosok által sűrűn látogatott, kérjük, ezt legalább angolul, vagy több idegen nyelven is feltüntetni.

Az üzletpolitika legalább az alábbiakat tartalmazza:

- mennyi időn belül fogad el az Elfogadó reklamációt a megvásárolt áruval, szolgáltatással kapcsolatosan,
- milyen esetben fogad el az Elfogadó reklamációt a megvásárolt áruval, szolgáltatással kapcsolatosan (például: minőségi probléma, sérülés, nem tetszik az áru, nem megfelelő méret stb.),
- milyen módon és feltételekkel történik a Kártyabirtokos kompenzálása, amennyiben az elfogadó a reklamációt jogosnak találta (például: a vásárolt áruk ellenértékét az áru visszavételekor megtéríti, a vásárolt áru ellenértéke az áru visszavételekor az üzletben levásárolható, a vásárolt árut az elfogadóhely kicseréli, a vásárolt árut az elfogadóhely megjavítja, a vásárolt áru ellenértékének visszatérítése, illetve az áru cseréje nem lehetséges).

10.2.2. reklamációk kezelése

10.2.2.1. áru, szolgáltatás cseréje, visszavétele

Amennyiben a Kártyabirtokos a megvásárolt árut, szolgáltatást azonos értékű árura, illetve szolgáltatásra cseréli, Önnek nincs különösebb teendője.

Amennyiben a Kártyabirtokos a megvásárolt árut, szolgáltatást különböző értékű árura, illetve szolgáltatásra cseréli, úgy Önnek az alábbiak szerint kell eljárnia:

- eredeti terhelési tranzakció törlése vagy jóváírása, (részösszegű jóváírás is lehetséges),
- új tranzakció lebonyolítása jelen kézikönyv 4. illetve 5. fejezetében leírtak szerint.

Amennyiben a Kártyabirtokos a megvásárolt árut, szolgáltatást visszavételezteti, úgy Önnek törölnie kell a tranzakciót vagy jóvá kell íratnia az áru értékét a Kártyabirtokos bankkártyáján jelen kézikönyv 4. illetve 5. fejezetében leírtak szerint.

10.2.2.2. tranzakció illetve tranzakció egy részének korrigálása

Amennyiben a terhelési tranzakció teljes vagy részösszege téves, úgy Önnek törölnie kell a téves összeget vagy jóvá kell azt írnia jelen kézikönyv 4. illetve 5. fejezetében leírtak szerint.

A kártyával kifizetett és visszahozott áruért, lemondott szolgáltatásért készpénzt visszatéríteni szigorúan tilos! A készpénzes visszatérítés lehetősége a kártyával visszaélők tömegét csábítaná arra, hogy lopott, vesztett vagy hamis kártyával vásároljon és utána az árut visszahozva készpénzhez jusson.

10.2.3. reklamációk megelőzése

A későbbiekben a Kártyabirtokos részéről felmerülő reklamációk megelőzése érdekében kérjük, hogy az interneten megtalálható „Fizetőkártya elfogadói kézikönyv mellékletei – jegyzőkönyv elfogadói reklamációról" elnevezésű nyomtatvány és az azon megjelölt dokumentumok megküldésével annak észleléskor haladéktalanul jelezze a bank@kh.hu email címre,vagy a (06 1) 468 8065 faxszámra.

- a Kártyabirtokos egyszer vásárolt, illetve a szolgáltatást egyszeri kötelezettséggel vette igénybe, azonban a kártyás tranzakció jutalékkal csökkentett összege az Ön számláján többször került jóváírásra,
- a kártyás tranzakció sikertelennek bizonyult, azonban a kártyás tranzakció jutalékkal csökkentett összege az Ön számláján jóváírásra került,
- a kártyás tranzakció összegéül nem a tranzakció vagy szolgáltatás tényleges/helyes összegét adta meg,
- POS terminál használata esetén a terminál által nyomtatott összesítő bizonylat hibát és/vagy eltérést jelez.

10.3. bankon keresztül a Kártyabirtokos, a kibocsátó bank vagy a nemzetközi kártyatársaság részéről felmerült reklamáció

Ha a Kártyabirtokos reklamációval él egy vagy több tranzakciót illetően, bankja bizonylatbekérés, illetve visszaterhelés formájában felveszi a kapcsolatot Bankunkkal a panasz kivizsgálása végett.

A kártyával történő vásárlás a Kártyabirtokos részére nagyobb biztonságot jelent, mint a készpénzes fizetés. A nemzetközi kártyatársaságok reklamációk kezelésére vonatkozó szabályai ugyanis szigorúan előírják a kártyabirtokos megfelelő tájékoztatásának szükségességét és módját, a reklamáció lehetőségét és feltételeit, a reklamáció kivizsgálásának módját és elfogadásának, elutasításának feltételeit.

Ennek eredményeképpen a kibocsátó banknak jogában áll a Bankon keresztül elszámolt kártyás vásárlással kiegyenlített árukkal és szolgáltatásokkal kapcsolatosan bármilyen információt és dokumentumot bekérni (például: ajánlattétel, szerződés, szállítási okiratok, minőségi bizonyítvány stb.), s azt az Elfogadó köteles a Bank rendelkezésére bocsátani. Ezáltal, de csakis a nemzetközi kártyatársaságok által előírt mértékig a Bank részesévé válik az Elfogadó és a Kártyabirtokos közötti az áruval, szolgáltatással kapcsolatos jogvitának.

10.3.1. bizonylatbekérés

A kibocsátó bank a tranzakció napját követően 60 hónapon keresztül bármikor bekérheti a bizonylatmásolatokat, ezért kiemelten fontos, hogy Ön a szerződésben rögzített 60 hónapig biztonságos helyen megőrizze és határidőn belül (3 munkanap) megküldje a kártyás tranzakciók bizonylatait.

A bizonylatbekérés során a kibocsátó bank bekéri Bankunktól a reklamált terhelés alapjául szolgáló bizonylatok, illetve egyéb

dokumentumok (számla, megrendelés, szerződés stb.) másolatát. Bankunknak nemzetközileg megszabott határideje van a bizonylatok, illetve egyéb dokumentumok megküldésére, azaz a terhelés jogosságának bizonyítására.

Amennyiben az Ön elfogadóhelyén történt bármely tranzakcióra vonatkozóan bizonylatbekérés érkezik, Bankunk írásban megkeresi Önt, s kéri a bizonylat és a kapcsolódó dokumentumok másolatának faxon, illetve postán történő megküldését. A bizonylatbekérő levél pontosan meghatározza a megküldendő dokumentumok listáját. Kérjük, hogy minden esetben jól olvasható, teljes (ne maradjon le a kártyaszám egy része stb.) bizonylatmásolatot küldjenek a bekérő munkatársnak, névre szólóan.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a bizonylatok hiányában Bankunk nem tudja a kibocsátó bank és a Kártyabirtokos felé a terhelés jogosságát bizonyítani, ezért e nemzetközileg meghatározott határidőn túl beküldött, illetve meg nem küldött bizonylatok összege (tranzakció jutalékkal csökkentett ellenértéke) a szerződés értelmében az Elfogadóra visszaterhelhető.

10.3.2. visszaterhelés

Visszaterhelés esetén a kibocsátó bank a Kártyabirtokos reklamációjára a már elszámolt tranzakció ellenértékét visszaterheli Bankunkra. Bankunknak nemzetközileg megszabott határideje van a reklamált tétel kivizsgálására és elfogadására, illetve visszautasítására. A kivizsgálás során Bankunk felveszi Önnel a kapcsolatot, hogy a szükséges bizonylatokat, dokumentumokat bekérje, valamint a tranzakció körülményeiről egyéb információt kérjen.

Amennyiben az Ön elfogadóhelyén történt bármely tranzakcióra vonatkozóan visszaterhelés érkezik, Bankunk írásban megkeresi Önt, s kéri a bizonylat és a kapcsolódó dokumentumok másolatának faxon, illetve postán történő megküldését. A bizonylatbekérő levél pontosan meghatározza a megküldendő dokumentumok és megadandó egyéb információ listáját. Kérjük, hogy minden esetben jól olvasható, teljes (ne maradjon le a kártyaszám egy része stb.) bizonylatmásolatot küldjenek a bekérő munkatársnak, névre szólóan.

A kibocsátó bank a tranzakció napját követően hosszabb ideig bármikor visszaterhelheti a tranzakció ellenértékét, ezért kiemelten fontos, hogy Ön szerződésben rögzített 60 hónapig biztonságos helyen megőrizze és határidőn belül (5 munkanap) megküldje a kártyás tranzakciók bizonylatait. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a bizonylatok hiányában Bankunk nem tudja a kibocsátó bank és a Kártyabirtokos felé a terhelés jogosságát bizonyítani, ezért e nemzetközileg meghatározott határidőn túl beküldött, illetve meg nem küldött bizonylatok összege (tranzakció jutalékkal csökkentett ellenértéke) a szerződés értelmében az Elfogadóra visszaterhelhető.

A visszaterhelések leggyakoribb oka a kártyával történt visszaélés, a kártyaelfogadás szabályainak megszegése vagy egyéb technikai, feldolgozási problémák, hibák lehetnek. Amennyiben a reklamációt Ön, mint elfogadó vagy a Bank jogosnak találja, a Bank a reklamáció összegét (reklamált tranzakcióösszeg jutalékkal csökkentett ellenértéke) a szerződés értelmében az elfogadóra visszaterheli és az elfogadónak jövőben járó összegekből levonja (beszámítja). A Bank a levonásról a levonást követő 15 napon belül tranzakció szerinti tételes listát küld az Elfogadó részére, csatolva a levonás alapjául szolgáló dokumentumokat, valamint megadva azon utalás(ok) pontos napját és azonosítóját, amely(ek)ből a levonás történt.

A Bank a reklamáció jogosságának vizsgálata során ellenőrzi, hogy Ön a kártyaelfogadás során szerződésszerűen járt-e el és betartotta-e a szerződés részét képező kézikönyvben és/vagy terminálkezelési kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályokat, valamint a tranzakció végrehajtása és feldolgozása során történt-e technikai, feldolgozási hiba. A nem szerződésszerűen, a szerződés részét képező kézikönyvben és/vagy terminál kezelési kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályok megszegésével végrehajtott tranzakciókra, továbbá a hibásan végrehajtott és feldolgozott tranzakciókra vonatkozó reklamációkat a Bank jogosnak tekinti.
Felhívjuk szíves figyelmét, amennyiben a Bank a reklamáció beérkezéséről Önt írásban értesítette, s Ön a reklamáció kivizsgálása alatt a Kártyabirtokossal megegyezik és/vagy kártalanítja a Kártyabirtokost, úgy köteles ezt írásban, dokumentumokkal alátámasztva a Bank felé haladéktalanul jelezni.

visszaterhelések leggyakrabban előforduló esetei:

- nemzetközileg meghatározott határidőn túl megküldött, illetve meg nem küldött bizonylatok,
- nemzetközileg meghatározott határidőn túl megküldött, illetve meg nem küldött kiegészítő dokumentáció,
- olvashatatlanul, illetve hiányosan megküldött bizonylatok, kiegészítő dokumentáció,
- megküldött bizonylaton szereplő adatok eltérnek a Kártyabirtokos példányán szereplőtől (pl.: tranzakció összege),
- vásárlásról készült bizonylat nincs aláírva,

- bizonylaton és a kártya hátoldalán lévő aláírás nem egyezik,
- tranzakció sikertelen volt, azonban összegével a Kártyabirtokos számláját megterhelik,
- Kártyabirtokos készpénzben fizetett, kártyájához kapcsolódó számlája azonban a tranzakció összegével mégis megterhelésre került,
- a Kártyabirtokos az egyszer végrehajtott tranzakció összegével többször került megterhelésre,
- a tranzakció összege a nemzetközileg meghatározott határidőn túl került elszámolásra,
- Fizetőkártya-elfogadói szerződésben és annak tartozékaiban foglalt szabályok, előírások megszegése, többek között:
  - engedély nélküli mágnes csík adatok leolvasásával végrehajtott tranzakció (4. fejezet),
  - engedély nélküli kézi bevitellel végrehajtott tranzakció (4. fejezet),
  - tranzakció végrehajtása során előírt ellenőrzések elmulasztása (3–5. fejezet),
  - tranzakció végrehajtása során a tranzakció megosztása (egy alkalommal megvásárolt áru, szolgáltatás ellenértékének több tranzakció keretében való kiegyenlítése).

A fenti tipikus esteken felül a visszaterhelésnek még számos egyéb oka lehet.

11. kártyaelfogadás eszközeinek karbantartása

11.1. elektronikus terminál

11.1.1. terminál tárolása, rendeltetésszerű használata

Amennyiben Ön a K&H Bank által biztosított terminált használja, azt a Bank üzemkész állapotban bocsátja az Ön rendelkezésére. Amennyiben Ön nem a Bank tulajdonában lévő POS terminált használ, kártyaelfogadásra kizárólag a Bank által is jóváhagyott terminál típus és szoftver alkalmazás használható.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a működéshez szükséges elektromos áram és on-line vezetékes kommunikáció, minden esetben az elfogadó feladata. A terminál zavartalan működésének érdekében kérjük, hogy fordítson figyelmet a terminál elhelyezésére és rendeltetésszerű használatára: lehetőség szerint tárolja szobahőmérsékleten, ne tegye ki szélsőséges környezeti hatásoknak, figyeljen a POS terminál, különös tekintettel a kártyaolvasó tisztántartására. A terminál rendeltetésszerű használatára vonatkozóan további információt a POS kézikönyv tartalmaz. A terminált Ön köteles minden esetben a Kártyabirtokos által jól látható helyen tárolni, lehetővé téve ezáltal, hogy a Kártyabirtokos a tranzakció lebonyolítását nyomon követhesse.

Amennyiben Ön a K&H Bank által biztosított terminált használja, a POS terminál rendeltetésszerű használatából származó meghibásodás, illetve karbantartás költségeit a Bank fedezi. Ettől eltérő esetben a pénzügyi felelősség az Elfogadót terheli. Nem A Bank tulajdonában levő POS terminál használata esetén minden meghibásodási, illetve karbantartási költséget Önnek kell vállalnia.

Felhívjuk szíves figyelmét a kinyomtatott tranzakciós bizonylat olvashatóságának fontosságára, tekintettel arra, hogy vitás kérdések esetén a kártyát kibocsátó banknak jogában áll az olvashatatlanul kiküldött tranzakciós bizonylathoz tartozó tétel összegét végleg visszaterhelni. Az olvasható tranzakciós bizonylat nyomtatásához szükséges megfelelő festékutánpótlás biztosítása minden esetben az Elfogadó feladata.

11.1.2. terminálon használható programok

Felhívjuk továbbá szíves figyelmét, hogy a POS terminálon csak a K&H Bank által engedélyezett és jóváhagyott szottverek használhatók. A POS terminál memóriájába való bármely beavatkozás a szerződés azonnali hatályú felmondását és szükség esetén hatósági feljelentés megtételét vonja maga után.

Annak érdekében, hogy a terminálon mindig a legfrissebb szoftver verzió fusson, kérjük, a POS terminált ne áramtalanítsa, ezzel segítve elő a szoftver frissítések sikeres lebonyolítását. A POS kézikönyv mellett a Bank internetes honlapján megtalálhatók a rövidített terminál és/vagy szoftver specifikus POS használati útmutatók is. Kérjük, minden esetben az aktuálisat használja.

11.1.3. terminál meghibásodása, üzemképtelensége

A Bank tulajdonában álló terminál meghibásodását, üzemképtelenségét, és a chip-, illetve mágnescsík olvasó hibáját, a Bank TeleCentere felé minden esetben haladéktalanul jelezze telefonon. Ismételten felhívjuk szíves figyelmét, hogy:

- chip kártyás tranzakció esetén a tranzakció a bankkártya terminálon történő áthúzásával (mágnescsík adatainak leolvasása), illetve a kártyaadatok terminálba történő kézi bevitelével történő engedélyeztetésére csak és kizárólag a chip olvasó hibája esetén, a K&H Bank engedélye és utasítása alapján kerülhet sor.

- Nem chip kártyás tranzakció esetén a kártyaadatok terminálba történő kézi bevitelével történő engedélyeztetésére csak és kizárólag a mágnescsík olvasó hibája esetén, a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központ engedélye és utasítása alapján kerülhet sor.

A fentiektől való eltérést a K&H Bank az elfogadási szabályok megszegésének tekinti, és a tranzakció jutalékkal csökkentett ellenértékének utalását nem garantálja.

11.2. fizetőkártya elfogadás eszközeinek telepítése, karbantartása

A K&H Bank intézkedik az általa történő Fizető-kártyaelfogadói szerződés aláírását követően a POS terminál(ok) telepítéséről, illetve a kézi lehúzó készülék(ek) átadásáról.

11.2.1. elektronikus terminál

Kérjük, hogy a POS terminál helyének meghatározásakor vegye figyelembe az alábbi tényezőket:
- a terminál elhelyezéséhez szükséges terület, valamint a működéséhez szükséges elektromos áram és a telefonvonal/internet kapcsolat minden esetben az Ön feladata.
- Amennyiben a tápfeszültség csatlakozási pontja (konnektor) távolabb van a terminálától mint 3 méter, és/ vagy a telekommunikációs kapcsolat csatlakozási pontja (telefon dugaljzat) távolabb van a terminálától mint 1,5 méter, az ezen felül jelentkező kábelezési költségek Önt terhelik.

Amennyiben Ön a Bank által biztosított terminált használja, azt a Bank üzemkész állapotban bocsátja az Ön rendelkezésére. Amennyiben Ön nem a Bank tulajdonában álló POS terminált használ, kártyaelfogadásra kizárólag a Bank által is jóváhagyott terminál típus használható.

A terminál zavartalan működésének érdekében, kérjük, fordítson figyelmet a terminál elhelyezésére és rendeltetésszerű használatára: lehetőség szerint tárolja szobahőmérsékleten, ne tegye ki szélsőséges környezeti hatásoknak, figyeljen a POS terminál, különös tekintettel a kártyaolvasó tisztántartására. A terminál rendeltetésszerű használatára vonatkozóan további információt a terminál kezelői kézikönyv tartalmazza. A terminált Ön köteles minden esetben a Kártyabirtokos által jól látható helyen tárolni, lehetővé téve ezáltal, hogy a Kártyabirtokos a tranzakció lebonyolítását nyomon követhesse és a PIN PAD–en a PIN megadását zavartanul elvégezhesse.

11.2.2. kézi lehúzógép

A Bank a lehúzó készüléket a K&H Bank emblémával ellátott üres kártyabizonylatokkal és összesítő bizonylatokkal együtt bocsátja az Ön rendelkezésére.

Kérjük, fordítson figyelmet az 5.1.2.2. pontban már leírtakra.

11.3. terminál meghibásodása

A POS terminál meghibásodását, üzemképtelenségét, és a chip illetve mágnescsík olvasó hibáját, a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központja minden esetben haladéktalanul jelezze telefonon, vagy írásban a bank@kh.hu email címre, illetve a (06 1) 468 8065 telefaxra.

11.4. eszközök tárolása

Amennyiben a POS terminálhoz szükséges kellékanyagra van szüksége, annak beszerzéséről Önnek kell gondoskodnia. Ha imprinterhez szükséges nyomtatványra van szüksége, úgy keresse üzletkötőjét.

Kérjük, hogy a központból indított paraméter vagy szoftver frissítéseket támogassa a következőkkel:
- lehetőség szerint ne áramtalanítsa a berendezést akkor sem, ha az üzlethelység zárva tart
- a letöltéseket ne szakítsa meg, várja meg annak befejeződését.

A paraméterek, illetve a szoftver frissítése sok esetben az Ön/ök érdekeit szolgálja, adott esetben az Ön/ök által kezdeményezett szerződés technikai teljesítésével függnek össze vagy javításokat tartalmaznak.

11.5. kézi lehúzó készülék

A Bank a lehúzó gépet azonosító lappal felszerelve, üzemkész állapotban bocsátja az Ön rendelkezésére a K&H Bank Zrt. emblémával ellátott üres kártyabizonylatokkal és összesítő bizonylatokkal együtt.

Kérjük, fordítson figyelmet a lehúzó gép nyomtatásának minőségére, Bankunk csak olvasható bizonylatokat tud elszámolni. A lehúzó fejen található két csavar segítségével a lenyomat erőssége állítható. Amennyiben a lehúzó gép elromlott vagy az azonosító lap elkopott, kérjük haladéktalanul értesítse Bankunkat.

12. speciális kereskedők

12.1. kaszinók, pénzváltók

Bankkártyával történő fizetés teljesítésére a Fizetőkártya-elfogadói szerződésben meghatározott kártyák vehetők igénybe.

12.1.2. elektronikus úton történő kártyaelfogadás

A tranzakció lebonyolítását a 4. fejezetben foglaltaknak megfelelően hajtsa végre. A tranzakció megkezdését megelőzően ellenőrizze a Kártyabirtokos személyazonosságát. Adatellenőrzés céljából kérje be az érvényes fényképes személyi igazolványt, illetve az útlevelet. Az ellenőrzés alapjául szolgáló okirat számát és típusát, a Kártyabirtokos nevét és a kártyaszám első 4 számjegyét írja fel a tranzakciós bizonylatra.

A Fizetőkártya-elfogadói szerződés értelmében megadott vásárlási értéket (telefonos floor limit) meghaladó tranzakcióösszeg esetén Ön köteles a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központján keresztül a kártya és a Kártyabirtokos adatait ellenőrizni. Amennyiben a szerződésben vagy mellékleteiben meghatározott limitet meghaladó összegű tranzakció esetében Ön nem kért a K&H Telecenter-24 órás engedélyező központjától jóváhagyást, mely által a tranzakcióra érkező reklamáció, visszaélés elkerülhető lett volna, a Bank jogosult levonni a tranzakció összegét későbbi forgalmából.
A tranzakció POS terminálon történő kézi rögzítése tilos.

12.1.2. kézi lehúzóval történő kártyaelfogadás

A tranzakció lebonyolítását az 5. fejezetben foglaltaknak megfelelően hajtsa végre. A tranzakció megkezdését megelőzően ellenőrizze a Kártyabirtokos személyazonosságát. Adatellenőrzés céljából kérje be az érvényes fényképes személyi igazolványt, illetve az útlevelet. Az ellenőrzés alapjául szolgáló okirat számát és típusát, a Kártyabirtokos nevét és a kártyaszám első 4 számjegyét írja fel a tranzakciós bizonylatra.

A kártyával történt vásárlás rögzítése kézi lehúzó gép használata esetén hárompéldányos, önindigós kártyabizonylaton történik. A három példány mindegyikén fel van tüntetve, melyik példány illeti az Elfogadóhelyet, melyik a Kártyabirtokost és melyik a Bankot.

12.1.3. általános információk

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a játékszabályokra, a nyeremény kifizetésre vonatkozó információkat köteles jól látható helyen az üzletben elhelyezni. Amennyiben az üzlet külföldi Kártyabirtokosok által sűrűn látogatott, az elfogadóhely köteles az információkat angolul, vagy több idegen nyelven is feltüntetni. Bankkártyával végrehajtott tranzakció során a nyeremény összege kizárólag a kártyabirtokos ugyanazon bankkártyájára történő jóváírással rendezhető.

Fentieket kiegészítve a Bank elfogadó helyenként minden esetben egyéb alkalmazandó eljárás előírását is megszabhatja (pl. videofelvétel megőrzése, ezzel kapcsolatos információszolgáltatás).

Amennyiben a bankkártyát a Fizetőkártya-elfogadói szerződés és annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban foglalttól, valamint a fenti előírásoktól eltérően fogadja el fizetési eszközként, úgy a Bank jogosult a benyújtott kártyabizonylatok

ellenértékének megtérítését megtagadni, illetve a tranzakció már megtérített ellenértékét reklamáció esetén az Elfogadóra visszaterhelni, és az Elfogadónak a jövőben járó összegekből levonva beszámítani.

12.2. nagy értékű áruk eladása és szállítása során felmerülő problémák kezelése

12.2.1. üzletpolitika a reklamációk kezelésére, az áru visszavételére/cseréjére és a Kártyabirtokos kompenzálására vonatkozóan

Az üzletben a Kártyabirtokos által jól látható helyen kell elhelyezni az elfogadóhely hivatalos üzletpolitikáját a reklamációk kezelésére, az áru visszavételére/cseréjére és a Kártyabirtokos kompenzálására vonatkozóan.

Amennyiben az üzlet külföldi Kártyabirtokosok által sűrűn látogatott, az elfogadóhely hivatalos üzletpolitikáját a reklamációk kezelésére, az áru visszavételére/cseréjére és a Kártyabirtokos kompenzálására vonatkozóan angolul, vagy több idegen nyelven is feltüntetni.

Üzletpolitika tartalma:

- mennyi időn belül fogad el az elfogadóhely reklamációt a megvásárolt áruval kapcsolatosan,
- milyen esetben fogad el az elfogadóhely reklamációt (pl: minőségi probléma, sérülés, nem tetszik az áru, nem megfelelő méret stb.),
- amennyiben az elfogadóhely a reklamációt elfogadja, milyen módon és feltételekkel történik a Kártyabirtokos kompenzálása (pl:
    - a vásárolt áruk ellenértékét az áru visszavételekor megtéríti, amennyiben…, - a vásárolt áru ellenértéke az áru visszavételekor az üzletben levásárolható, amennyiben… ,
    - a vásárolt árut az elfogadóhely kicseréli, amennyiben… ,
    - a vásárolt árut az elfogadóhely megjavítja, amennyiben… ,
    - a vásárolt áru ellenértékének visszatérítése, illetve az áru cseréje nem lehetséges).

A Kártyabirtokos részére kiállított számlán vagy a tranzakciós bizonylaton fel kell tüntetni, hogy az elfogadóhely a Kártyabirtokost tájékoztatta hivatalosan a reklamációk kezelésére, az áru visszavételére/cseréjére és a Kártyabirtokos kompenzálására vonatkozó üzletpolitikájáról és azt a Kártyabirtokos elfogadta.

12.2.2. áru leírása

A Kártyabirtokos részére kiállított számlának tartalmaznia kell a megvásárolt áru leírását. A megvásárolt áru a számlán szereplő leírása nem tartalmazhat többet, mint a szóban forgó áru tényleges tulajdonsága.

példa:

- vásárolt áru: gépi szövésű török szőnyeg 1 m x 3m,
- áru leírása többek között tartalmazhatja: szőnyeg – török szőnyeg – gépi szövésű szőnyeg – gépi szövésű török szőnyeg – szőnyeg 1m x 3m stb.,
- áru leírása nem tartalmazhatja: kézi szövésű szőnyeg, iráni szőnyeg, szőnyeg 2m x 3m stb.

Amennyiben az üzlet külföldi Kártyabirtokosok által sűrűn látogatott, a Kártyabirtokos részére kiállított számlán a megvásárolt áru leírását angolul, vagy több idegen nyelven is kérjük feltüntetni. Áru megrendelése esetén a Kártyabirtokos részére készített ajánlattételnek és megrendelőlapnak a szóban forgó áru tényleges leírását kell tartalmaznia.

12.2.3. áru ellenértéke

A Kártyabirtokos részére kiállított számla végösszegeként az áru tényleges összegét, tehát azt az összeget (és devizanemet – amennyiben a számla végösszege nem forintban került megállapításra) is fel kell tüntetni, amely a bankkártya tranzakciós bizonylaton szerepel, és amellyel a Kártyabirtokos számlája terhelésre kerül.

Áru megrendelése esetén a Kártyabirtokos részére készített ajánlattételen és megrendelőlapon az áru tényleges összegét, tehát azt az összeget (és devizanemet – amennyiben a számla végösszege nem forintban került megállapításra) is fel kell tűntetni, amely a bankkártya tranzakciós bizonylaton szerepel, és amellyel a Kártyabirtokos terhelésre kerül.

12.2.4. áru szállítása

az elfogadóhely vállalja a vásárolt áru szállítását:

- a szállítás díjának megfizetése a szállítmányozó cég felé az Ön feladata.
- Amennyiben a vásárolt áru nem érkezik meg a szállítási határidőig a Kártyabirtokos részére, a Kártyabirtokosnak jogában áll a tranzakciót megreklamálni. Az Ön feladata a feladás tényének bizonyítása, felvenni a kapcsolatot a szállítmányozó céggel és az áru Kártyabirtokos által történt átvételét bizonyítani. Ellenkező esetben a Kártyabirtokos reklamációja jogosnak minősül, a tranzakció összege az elfogadóhely forgalmából levonásra kerül, az elfogadóhely kártalanítása a szállítmányozó cég feladata.
- Amennyiben a vásárolt áru sérülten érkezik a Kártyabirtokos részére, a Kártyabirtokosnak jogában áll a tranzakciót megreklamálni. Az Ön feladata, hogy a Kártyabirtokossal megegyezzen a Kártyabirtokos kompenzációjáról üzletpolitikája szerint. Amennyiben nem tudja a Kártyabirtokost kompenzálni vagy nem tud a Kártyabirtokossal megegyezni, a Kártyabirtokos reklamációja jogosnak minősül, a tranzakció összege az elfogadóhely forgalmából levonásra kerül, az elfogadóhely kártalanítása a szállítmányozó cég feladata.

hátránya: az Ön felelőssége a szállítás intézése és a szállítással kapcsolatos problémák kezelése (külföldre történő szállítás esetén különösen).

megoldás:

- a szállítmányozó céggel kötött minden felelősségre kiterjedő megállapodás,
- a megvásárolt árunak a Kártyabirtokos magyarországi szállodájába történő szállítását vállalja Ön, így a külföldi szállítással kapcsolatos ügyintézés, problémakezelés a Kártyabirtokosra hárul.

az elfogadóhely vállalja a vásárolt áru szállítását a Kártyabirtokos nevében:

- a szállítási megbízás megírása, a szállítás intézése és a Kártyabirtokos tájékoztatása a szállításról (dokumentáció megküldése a Kártyabirtokos részére, dokumentáció másolatának megtartása) az Ön feladata.
- A szállítás díjának megfizetése – a Kártyabirtokos nevében – a szállítmányozó cég felé az Ön feladata.
- Amennyiben a vásárolt áru nem érkezik meg a szállítási határidőig, illetve sérülten érkezik a Kártyabirtokos részére, a Kártyabirtokosnak nem áll jogában a tranzakciót megreklamálni.

hátránya: a Kártyabirtokosok egy része a szállítással kapcsolatos intézés és problémák miatt elutasítja ezt a lehetőséget. Egyes szállítmányozó cégek a vásárolt árura vonatkozó vámügyintézést magánszemély részére nem vállalják.

12.2.4.1. szállítmányozó cég kiválasztása

- szállítmányozó cég kiválasztásának javasolt szempontjai, amennyiben a szállítást az elfogadóhely vállalja:
  - szállítás ára,
  - megbízhatóság (szállítási határidők betartása, szállítmány kezelése),
  - nyomon követhetőség (szállítmány útjának, állomásainak nyomon-követhetősége),
  - információkérés, problémamegoldás, reklamációkezelés időtartama, rugalmassága. A nemzetközi kártyatársaságok reklamáció kivizsgálási időtartama: 45 nap (nem vagy sérülten érkezett árukkal kapcsolatos reklamáció kivizsgálása, dokumentumok rendelkezésre bocsátása, elfogadóhely kártalanítása)

  - Szállítmányozó cég külföldi partnerei: nyomon-követhetőség, megbízhatóság, információkérés, problémamegoldás, reklamációkezelés időtartama, rugalmassága.

javaslat: külföldre történő szállítás esetén a Magyar Posta a reklamáció kivizsgálási időtartama miatt nem javasolt.

szállítmányozó cég kiválasztásának szempontjai, amennyiben a szállítást az elfogadóhely a Kártyabirtokos nevében vállalja

- szállítás ára,
- egyes szállítmányozó cégek a vásárolt árura vonatkozó vámügyintézést magánszemély részére nem vállalják.

12.2.4.2. szállítási határidő

Amennyiben Ön a vásárolt áru pontos szállítási határidejét illetően a Kártyabirtokossal megegyezett, úgy ezt a határidőt az áru szállítása során be kell tartani.

Amennyiben Ön a vásárolt áru pontos szállítási határidejét illetően a Kártyabirtokossal megegyezett, s a rendelkezésére álló

információ szerint a vásárolt áru a Kártyabirtokoshoz történő megérkezésére a megegyezett szállítási időn túl kerül sor, Önnek a késedelemről és a módosult szállítási időpontról a Kártyabirtokost írásban értesítenie kell.

Amennyiben a vásárolt áru pontos szállítási határidejét illetően a Kártyabirtokos és Ön között nem történt megállapodás, úgy a nemzetközi szabályok szerint a szállítási határidő a vásárlás napját követő 30. nap.

12.2.4.3. szállított áru biztosítása

Amennyiben a vásárolt áru szállítását Ön vállalja, az árura az áru értékével megegyező értékben biztosítást kell kötni. Amennyiben ugyanis a vásárolt áru a Kártyabirtokos részére nem vagy sérülten érkezik meg és a Kártyabirtokos reklamációja jogosnak minősül, a tranzakció összege az elfogadóhely forgalmából levonásra kerül, az elfogadóhely kártalanítása a biztosítási érték alapján a szállítmányozó cég feladata.

12.2.4.4. szállítás költségének rendezése a Kártyabirtokossal szemben

Amennyiben a szállítás költségét a Kártyabirtokos bankkártyájával kívánja rendezni, a szállítás díjáról Önnek külön számlát kell kiállítania és a szállítás díját külön tranzakcióként kell kezelnie.

12.2.5. reklamáció esetén a kivizsgálás meggyorsítása érdekében a Bank részére megküldendő dokumentumok

Reklamáció érkezése esetén a Bank írásban értesíti Önt, a reklamáció típusától függően bekéri a kivizsgáláshoz szükséges dokumentumokat, szükség esetén tájékoztatja a tennivalókról.

Önnek minden rendelkezésre álló dokumentumot meg kell küldenie a Bank részére, hogy a Bank az elfogadóhely érdekeit a legjobban képviselhesse. Amennyiben a reklamáció kivizsgálása során Ön a Kártyabirtokossal megegyezik és/vagy kártalanítja a Kártyabirtokost, úgy Ön köteles ezt írásban, dokumentumokkal alátámasztva azonnal jelezni a Bank felé.

Leggyakoribb reklamációk, reklamációk esetén a kivizsgáláshoz bekért dokumentumok:

Kártyabirtokos az árut visszavitte/visszaszállította az elfogadóhely részére, melyet az elfogadóhely visszavételezett vagy a Kártyabirtokos el sem vitte az árut, azonban nem kapott kompenzációt:
- tranzakciós bizonylat másolata,
- számla másolata (amennyiben rendelkezésre áll),
- elfogadóhely hivatalos üzletpolitikájának másolata a reklamációk kezelésére, az áru visszavételére/cseréjére és a Kártyabirtokos kompenzálására vonatkozóan,
- dokumentum, mely bizonyítja, hogy az elfogadóhely a Kártyabirtokost tájékoztatta hivatalosan a reklamációk kezelésére, az áru visszavételére/cseréjére és a Kártyabirtokos kompenzálására vonatkozó üzletpolitikájáról és azt a Kártyabirtokos elfogadta (tranzakciós bizonylat vagy számla másolata),
- dokumentum, mely bizonyítja, hogy a vásárolt árut mikor vételezték vissza,
- Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata (amennyiben rendelkezésre áll),
- elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembevételével.

Kártyabirtokos az árut visszavitte/visszaszállította az elfogadóhely részére, melyet az elfogadóhely nem fogadott el vagy a Kártyabirtokos az árut el sem vitte, s nem kapott kompenzációt:
- tranzakciós bizonylat másolata,
- számla másolata (amennyiben rendelkezésre áll),
- elfogadóhely hivatalos üzletpolitikájának másolata a reklamációk kezelésére, az áru visszavételére/cseréjére és a Kártyabirtokos kompenzálására vonatkozóan,
- dokumentum, mely bizonyítja, hogy az elfogadóhely a Kártyabirtokost tájékoztatta hivatalosan a reklamációk kezelésére, az áru visszavételére/cseréjére és a Kártyabirtokos kompenzálására vonatkozó üzletpolitikájáról és azt a Kártyabirtokos elfogadta (tranzakciós bizonylat vagy számla másolata),
- Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata (amennyiben rendelkezésre áll),

- elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembevételével.

Kártyabirtokos nem azt az árut kapta, amit megrendelt, vagy amiről a számla szól:
- tranzakciós bizonylat másolata,
- számla másolata áru leírásával,
- Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata (amennyiben rendelkezésre áll),
- elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembevételével.

Kártyabirtokos kártyája nem a vásárolt áruról kiállított számlán szereplő összeggel került terhelésre:
- tranzakciós bizonylat másolata,
- számla másolata áru leírásával,
- Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata (amennyiben rendelkezésre áll),
- elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembevételével.

Kártyabirtokos a vásárolt árut nem kapta meg:
- tranzakciós bizonylat másolata (áru és szállítás),
- számla másolata áru leírásával (áru és szállítás),
- Kártyabirtokos és az elfogadóhely közötti megegyezésre vonatkozó információ, dokumentáció másolata.
- Amennyiben az elfogadóhely az áru szállítását a Kártyabirtokos nevében vállalta: Kártyabirtokos megbízása,
- amennyiben az elfogadóhely vállalta az áru szállítását: az áru feladását igazoló dokumentum és az áru a Kártyabirtokos által történt átvételét igazoló dokumentum (áru úton van: áru nyomon követési dokumentum, elfogadóhely értesítette a Kártyabirtokost a szállítás során felmerülő késésről: igazoló dokumentum),
- Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata (amennyiben rendelkezésre áll),
- elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembevételével.

Kártyabirtokos a vásárolt árut sérülten kapta meg:
- tranzakciós bizonylat másolata (áru és szállítás),
- számla másolata áru leírásával (áru és szállítás),
- sérült áru visszavételét igazoló dokumentum,
- Kártyabirtokos és az elfogadóhely közötti megegyezésre vonatkozó információ, dokumentáció másolata,
- amennyiben az elfogadóhely az áru szállítását a Kártyabirtokos nevében vállalta: Kártyabirtokos megbízása,
- amennyiben az elfogadóhely vállalta az áru szállítását: a Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata a Kártyabirtokos kompenzációját illetően,
- elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembevételével.

12.3. mail order és telephone order (MoTo)

12.3.1. megrendelés befogadása

- A telefonon és az írásban történő megrendeléssel történő áruvásárlás, vagy szolgáltatás bankkártyával történő kiegyenlítése során Önnek a megrendeléshez formanyomtatványt kell készítenie, mely a következő adatokat tartalmazza:
  - Kártyabirtokos neve,
  - Kártyabirtokos címe,
  - phone order esetén: telefonszám
  - kártya típusa,
  - kártyaszám,
  - kártya érvényessége,
  - MasterCard kártyák esetén a kártya hátlapján található CVC2 kód,
  - a Kártyabirtokos aláírása (csak írásos megrendelés esetén, a megrendelést kizárólag a Kártyabirtokos írhatja alá),
  - a tranzakció dátuma,
  - az áru, vagy szolgáltatás pontos megnevezése,

- az áru, vagy szolgáltatás egységára tételenként,
- a teljes vételára (a tranzakció totál értéke),
- a deviza neme (az alapszerződésben meghatározott devizanem, melynek meg kell egyeznie a benyújtott bizonylaton szereplő devizanemmel).
- A termék szállítási, vagy a szolgáltatás igénybevételi címe

Amennyiben a kereskedő rendelkezik DCC szolgáltatásra vonatkozó szerződés kiegészítéssel, akkor a formanyomtatványnak a fentieken túl tartalmaznia kell angol nyelven:

- a választás lehetőségét a kártyabirtokos és a Ft devizanem között
- az árfolyam kialakításához használt marzsot
- a kártyatársasági előírásoknak megfelelő tájékoztatást.

Az ajánlatban megjelenítendő DCC tárgyú kiegészítéseket a Bank honlapján megtalálható „DCC related addendum to Mail Order sales offer" dokumentum tartalmazza.

Maestro kártyával mail order vagy telephone order tranzakció nem kezdeményezhető.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jelenlegi kártyatársasági biztonsági előírások szerint a bankkártya adatok tranzakció után történő bármilyen formátumban való tárolására fokozott biztonsági követelmények vonatkoznak. Így a Visa és MasterCard kártyák esetén a kártya hátlapján az aláírás panelen a kártyaszámot, vagy annak töredékét követő háromjegyű azonosító, mely a CVV2, vagy a CVC2 kód semmilyen formában nem tárolható el. Azt a tranzakció elvégzése után a megrendelő lapokon olvashatatlanná kell tenni.

12.3.2. telefonálási limit

Amennyiben a Bank a szerződésben vagy annak mellékleteiben előírja, úgy minden egyes rendelés teljesítése előtt Önnek limittúllépési engedélyt kell kérnie a Bank telefonos engedélyezési központjától. A telefonálási limit mértékét szintén a szerződés, illetve annak melléklete tartalmazza.

12.3.3. kézi lehúzóval történő kártyaelfogadás

Kézi elfogadás esetén, a megrendelőlap alapján Ön kézi bizonylatot állít ki, melyen kézírással az alábbiakat kötelező feltüntetni:

- tranzakció dátuma,
- tranzakció összege (az engedélykérés összegét max. 15%-kal haladhatja meg, amennyiben igazolni tudja, hogy a különbözet a szállítás költségét tartalmazza),
- a bankkártya száma,
- a bankkártya érvényességi ideje,
- a Kártyabirtokos neve,
- a Telecenter-24 órás engedélyező központjától kapott limittúllépési engedélyszám,
- a kézi lehúzó gép segítségével megjeleníti a kártyabizonylaton az Ön elfogadói kódját (MID) nevét és címét,
- a Kártyabirtokos aláírása helyére a következő szöveget írja:
- telefonon történő megrendelés esetén: „telephone order – signature on file"
- írásbeli megrendelés esetén: „mail order – signature on file"
- A termék szállítási, vagy a szolgáltatás igénybevételi címe

A fenti módon kiállított kártyabizonylatot a 8. fejezetben leírtaknak megfelelően kell összesíteni és a kártyabizonylat megfelelő példányát a Banknak eljuttatni. A megrendelőlapot nem kell a Bankhoz eljuttatnia, de a Bank fenntartja magának a jogot, hogy az írásban történő megrendelések esetén a tranzakcióval kapcsolatos bármilyen reklamáció kapcsán azt bekérje Öntől.

12.3.3. elektronikus terminálon történő kártyaelfogadás

Amennyiben a tranzakció összege meghaladja a telefonálási limit összegét, úgy elektronikus kártyaelfogadásra csak azt követően kerülhet sor, hogy a Bank engedélyezési központjától Ön erre felhatalmazást kapott. Elektronikus kártyaelfogadás esetén (POS) a „0 gomb" (mail order / phone order) indításával történik a tranzakció lebonyolítása, melyet követően Önnek a megrendelőlap alapján a terminál kezelői kézikönyvben ismertettek szerint a terminálba kell bebillentyűznie a kártya számát és lejáratát, MasterCard kártya esetén a CVC2 kódot, valamint a tranzakció összegét és az a tranzakcióra automatikusan engedélyt

kér. A Kártyabirtokos aláírása helyére a következő szöveget írja:

- írásbeli megrendelés esetén: „mail order – signature on file”,
- telefonon történő megrendelés esetén: „telephone order – signature on file”.

Amennyiben a kártyabirtokos elfogadja a DCC ajánlatot, úgy Önnek a tranzakció rögzítésekor – amennyiben a POS terminál felajánlja a DCC lehetőségét – azt kell választania.
Ezt követően a DCC tranzakciót el kell fogadtatni a kártyabirtokossal a Bank honlapján található „DCC related addendum to Mail Order confirmation letter”-t, melyeknek kötelezően tartalmaznia kell a következőket angolul:

- a Ft összeget
- DCC összeget
- DCC devizanemet
- az alkalmazott árfolyamot
- az árfolyam által tartalmazott marzsot.
- az előírt tájékoztató szöveget, mely lehetőséget ad a kártyabirtokosnak a DCC tranzakció lemondására és az áru/szolgáltatás Ft összegben történő elvégzésére

A kiküldött jóváhagyó levelet csak akkor kell a kártyabirtokosnak aláírnia és visszaküldenie, ha meggondolta magát, és mégsem szeretné a tranzakciót saját devizanemében, az alkalmazott árfolyamon elvégezni. Ez eseten a DCC tranzakciót áruvisszavéttel korrigálni kell, a tranzakciót pedig meg kell ismételni Ft devizanemben.

Amennyiben a terminál a tranzakciót elutasítja a terminál kijelzőjén “elutasítva” üzenet jelenik meg. Ez az üzenet a terminál által nyomtatott bizonylaton gyakran az elutasítás konkrét okának megjelölésével szintén megjelenik. Amennyiben a tranzakció az engedélykérés során elutasításra kerül, úgy tilos a tranzakciót off-line módban végrehajtani.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a telefonon, vagy írásban történő megrendelés esetén a Bank semmiféle felelősséget nem vállal a Kártyabirtokos és a bankkártya azonosításáért, a telefonon, vagy írásban megadott adatok és a megrendelés hitelességéért. Az ebből eredő, valamint a bankkártyával végzett tranzakcióval kapcsolatban harmadik fél – különös tekintettel a Kártyabirtokos és a nemzetközi kártyatársaság – részéről felmerülő reklamáció esetén, a Bank a tranzakció ellenértékét visszaterheli és az Elfogadónak a jövőben járó összegből levonja.

12.3.4. áru szállítása

Amennyiben az elfogadóhely vállalta az áru szállítását, úgy az áru feladását igazoló dokumentummal és az áru a Kártyabirtokos (vagy annak meghatalmazottja) által történt átvételét igazoló dokumentummal tudni kell bizonyítani az áru átvételét.

12.4. internetes kereskedő

12.4.1. a weblap kötelező tartalmi elemei

Gondoskodnia kell arról, hogy az áru/szolgáltatás megrendelésére vonatkozó szerződést és a megrendelésre vonatkozó üzletpolitikát, a weblapon jól látható helyen és jól érthető formában a Kártyabirtokos tudomásra hozza. Az üzletpolitikának legalább az alábbi információt kell, hogy tartalmazza:

- kereskedő neve,
- kereskedő címe, telefonszáma, egyéb elérhetőségei,
- kereskedő cégjegyzékszáma, adószáma,
- kereskedő által kínált áru és/vagy szolgáltatás megnevezése és konkrét meghatározása,
- kereskedő által kínált áru és/vagy szolgáltatás ellenértéke devizanem megadásával,
- kereskedő által kínált áru és/vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó korlátozások,
- kereskedő által kínált áru és/vagy szolgáltatás igénybevételének és az átvétel/igénybevétel lebonyolításának leírása,
- bankkártyával történő fizetéshez szükséges adatok előzetes közlése, fizetés menete és feltételei,
- megrendelés lemondásának módja és feltételei,
- Kártyabirtokos részéről felmerült reklamáció esetén a reklamáció benyújtásának módja és feltételei, áruvisszavét jogcímei és lehetősége, árucsere módja és feltételei, Kártyabirtokos kártalanításának módjai és feltétele,
- szállítási feltételek,
- adatvédelemre és adatkezelés biztonságára vonatkozó konkrét információ.

Amennyiben a virtuális elfogadóhely külföldi Kártyabirtokosok által sűrűn látogatott, a jelen pontban foglaltakat angolul, vagy több

idegen nyelven is feltüntetni.

12.4.2. tranzakció lebonyolítása

Sikeres tranzakció esetén a tranzakcióról Önnek igazolást kell kiállítania, melyet on-line bocsát a Kártyabirtokos rendelkezésére. Az igazolás kötelező tartalmi elemei:

- tranzakció azonosító,
- tranzakció összege,
- valutaneme,
- az autorizáció kódja,
- Elfogadó neve,
- az Elfogadó on-line címe,
- áru/szolgáltatás megnevezése.

12.4.3. áru szállítása

Amennyiben az elfogadóhely vállalta az áru szállítását, úgy az áru feladását igazoló dokumentummal és az áru a Kártyabirtokos (vagy annak meghatalmazottja) által történt átvételét igazoló dokumentummal tudni kell bizonyítani az áru átvételét.

Amennyiben az áru/szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése interneten keresztül történik virtuális POS terminálon keresztül, VISA, a MasterCard és a JCB által kifejlesztett VbV (Verified by VISA), a MCSC (MasterCard SecureCode), és a J-Secure alkalmazásával a K&H Bank garantálni tudja, hogy a Kártyabirtokost a kibocsátó bank azonosítsa, így a „nem a Kártyabirtokos kezdeményezte a tranzakciót" típusú reklamációt a Kártyabirtokos sikerrel nem kezdeményezhet.

Amennyiben a Kártyabirtokos számára az árut/szolgáltatást bármely ok miatt a megrendelésnél megadott határidőn belül Ön nem tudja teljesíteni, az új, módosult teljesítési dátumról a Kártyabirtokost ill. a Bank Szabályozás és problémakezelés osztályát értesítenie kell, ill. gondoskodnia kell az összeg jóváírásáról a Kártyabirtokos számláján.

12.5. étterem

12.5.1. a tranzakció lebonyolítása

Amennyiben a Kártyabirtokos bankkártyával kívánja kiegyenlíteni az éttermi fogyasztását, úgy kérjük, az alábbiak szerint járjon el.

12.5.1.1. kézi lehúzóval történő kártyaelfogadás

Amennyiben Ön a kártyaelfogadást kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével végzi (csak a Fizetőkártya-elfogadói szerződésben meghatározott dombornyomott nem elektronikus bankkártyák esetén lehetséges), úgy a kártyáról kézi úton az erre szolgáló hárompéldányos, önindigós kártyabizonylatra lenyomatot készít. Amennyiben a tranzakció összege meghaladja az Ön üzletegységére meghatározott floor limitet, úgy a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtól telefonon engedélyt kell kérnie. Töltse ki a bizonylatot az 5 pont és II. számú melléklet szerint. Győződjön meg arról, hogy a bizonylaton minden adat helyesen és jól olvashatóan szerepel.

Írassa alá a Kártyabirtokossal a bizonylatot, és figyelje a Kártyabirtokos aláírását. Az aláírásnak folyamatosnak és lendületesnek kell lennie. Hasonlítsa össze a bizonylaton és a kártya hátoldalán található aláírást, azoknak ugyanazt a nevet (helyesírási hiba nélkül) és külalakjukban jelentős hasonlóságot kell mutatniuk. Amennyiben a Kártyabirtokos borravalót kíván adni, úgy azt a tranzakciós bizonylaton a megfelelő rovatba írja be a borravaló összegét.

A bizonylat első példánya az elfogadóhelyé, a harmadik, sárga színű példánya a Kártyabirtokosé. A másodikat (középsőt) elszámolás céljából küldje be Bankunkhoz a 8. fejezetben leírtaknak megfelelően.

Amennyiben a tranzakció végrehajtása során mindent rendben talált, a kártyát a bizonylattal és egyéb más számlával együtt adja át a Kártyabirtokosnak. Miután a Kártyabirtokos elhagyta az ületet a kitöltött bizonylatok megváltoztatása tilos! Későbbi vitás esetekben a Kártyabirtokos példányán lévő adatok a mérvadóak.

12.5.1.2. elektronikus terminálon történő kártyaelfogadás

Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás során csak makkor hajtható végre a borravaló adása, ha az az Elfogadó számára engedélyezett (a borravaló funkció beállítása a Fizetőkártya-elfogadói szerződésben rögzítésre került) és a Bank a POS terminálon a megfelelő paramétert beállította.

Kérjük, figyeljen arra, hogy a borravaló utólagos könyvelése a nemzetközi szabályok értelmében a POS terminálon, kézi bevitellel (előautorzáció tranzakcióként) nem lehetséges! Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy a számla bemutatásakor kell a Kártyabirtokossal a borravaló összegét tisztázni, úgy, hogy azt a számlavégösszegének POS terminálba történő beütésekor kell a borravaló sorba bevinni. Majd amennyiben a terminál kéri, a tranzakciós bizonylatot alá kell íratni a Kártyabirtokossal.

Amennyiben a Kártyabirtokos ragaszkodik az utólagos borravaló megadásához, úgy ezt újabb borravalós-eladás funkcióval, eladási tranzakcióként tudja végrehajtani, kizárólag a kártya jelenlétében, és ha a terminál kéri, a tranzakciós bizonylatot alá kell íratni a Kártyabirtokossal.

.

12.6. szálloda

12.6.1. szállodai szolgáltatások teljesítése

Szállodai szolgáltatások teljesítése alatt a kártyabirtokos részére nyújtott szállás és a szállodai tartózkodás alatt felmerült egyéb szolgáltatások értendők.

12.6.1.1. teendők szállodai bejelentkezéskor (check in)

Amennyiben a szállodába történő bejelentkezéskor az ügyfél jelzi, hogy a szállodai szolgáltatások ellenértékét kártyával kívánja kiegyenlíteni, a bejelentőlapon legalább az alábbi adatokat kell feltünteti:

- fizetés módjánál a bankkártyával (vagy kártyatípussal) történő fizetés bejelölése,
- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- Kártyabirtokos címe,
- Kártyabirtokos igazolványszáma,
- kártya száma (vagy kártyalenyomat),
- kártya érvényessége (vagy kártyalenyomat),
- érkezés és távozás dátuma,
- szobaszám,
- Kártyabirtokos aláírása,
- amennyiben a különleges szállodai szolgáltatások keretében a vendég kijelentkezése után észlelt tételek költségét Ön utólagosan a Kártyabirtokos kártyájára kívánja terhelni, úgy a Kártyabirtokos által aláírt nyilatkozattal kell rendelkeznie, mely tartalmazza, hogy a Kártyabirtokos tudomásul veszi és engedélyezi a tételek utólagos terhelését.
- amennyiben a kártyabirtokos igénybe veszi a DCC szolgáltatást, a fentieken kívül alá kell vele íratni az „Addendum to check-in form” dokumentumban szereplő adatokat is, így
  - azt a tényt, hogy a kártyabirtokos elfogadta a DCC szolgáltatást, és azt kéri alkalmazni a pótelőengedély/lezárás tranzakciók során is
  - a DCC devizanemet, és
  - az alkalmazott árfolyamot, melyet az előengedély bizonylatról kell beírni.

12.6.1.2. kártya fizikai jelenléte

A szállodai szolgáltatások ellenértékének kártyával történő kiegyenlítésekor Önnek bizonyítania kell a kártya fizikai jelenlétét.

- Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás esetén az előengedélyezés funkció („2” gomb), majd első előengedély funkció („1” gomb) terminálon történő kiválasztása után érintse a kártyát a contactless olvasóhoz, vagy helyezze be a kártyát a chip olvasóba vagy húzza le a kártyát a terminálon, biztosítva ezáltal, hogy a kártyaadatok a chipről vagy a kártya mágnes csíkjáról kerülnek leolvasásra és ellenőrzésre. Hogy a tranzakció milyen módon került végrehajtásra,

az a slipen kiírásra kerül, melyet a POS kézikönyv tartalmaz.
- Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során (csak a Fizetőkártya-elfogadói szerződésben meghatározott dombornyomott nem elektronikus bankkártyák esetén lehetséges) a kártyáról kézi úton az erre szolgáló kártyabizonylatra lenyomatot kell készítenie.

12.6.1.3. tranzakció összege

A szállodai szolgáltatások várható összegének meghatározása az alábbiak szerint történik:
- szállásdíj összege a szobaár és a tervezett tartózkodás függvényében,
- egyéb járulékos költségek,
- adó,
- a szállásdíj várható összegének meghatározásakor a becsült szállásdíjat az esetleges kedvezmények összegével csökkenti,
- a szállásdíj várható összegének meghatározásakor bárminemű lehetséges kárra, rongálásra vagy lopásra vonatkozó plusz költség nem vehető figyelembe.

12.6.1.4. előengedély

Előengedély kizárólag a kártya és a kártyabirtokos egyidejű jelenlétében végrehajtható tranzakció. Ettől eltérő esetben a tranzakció pénzügyi kockázata az Elfogadót terheli. Maestro kártyával előengedély típusú tranzakció nem kezdeményezhető.

Amennyiben a szállodai szolgáltatás várható összege az Ön üzletegységére megszabott limithatárt meghaladja, a tranzakció összegére engedélyt kell kérnie:
- elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás során a POS terminál használatával elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni a POS terminál Előengedély kérés menüpontjában
- kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során Önnek a szállásdíj várható összegére a K&H Telecenter-24 órás engedélyező központjától szóban limittúllépési engedélyt kell kérnie, s az így kapott engedélyszámot a kiállított bizonylaton fel kell tűntetni.

Amennyiben az Elfogadó rendelkezik DCC szolgáltatásra vonatkozó szerződés kiegészítéssel, úgy a kártyától függően a Ft alapú terminálok automatikusan felajánlják a kártyabirtokosoknak, hogy a tranzakciót Ft helyett a saját devizanemükben végezzék el. A tranzakció folyamata ez esetben a következő:

- a Ft összeg beírásával és a kártya érintésével/behelyezésével/áthúzásával elkezdődik a tranzakció.

- a POS terminál és a Bank központi rendszere között megtörténik az első információcsere, mely során a Bank központi rendszere eldönti, hogy a kártya DCC képes-e, vagy sem.

- amennyiben a DCC szolgáltatás nem ajánlható fel, a tranzakció minden változtatás nélkül Ft összegben fejeződik be.

- amennyiben a kártyára a DCC szolgáltatás felajánlható, megtörténik a kártyához tartozó a devizanem megállapítása, illetve a DCC összeg kiszámolása.

- a POS/PIN PAD kijelzőjén megjelenik a Ft és a DCC összeg is, illetve az alkalmazott árfolyam, valamint az árfolyamnál alkalmazott marzs %-ban.

- ezek után az ügyfélnek kell választania a Ft összeg és a DCC devizanem/összeg között. Az ügyfél helyett választani, a döntését befolyásolni szigorúan tilos, a döntést minden esetben a kártyabirtokosnak kell meghoznia szabad akaratából.

- amennyiben az ügyfél a Ft összeget választja, a tranzakció Ft-ban fejeződik be.

- amennyiben az ügyfél kiválasztja a DCC devizanemet/összeget, úgy a kártyabirtokos a következő képernyőn még egy figyelmeztető üzenetet kap, ahol ezt a döntését meg kell erősítenie.

- amennyiben itt is elfogadja a DCC tranzakciót, úgy az a DCC devizanemben/összegben fog megtörténni.

- amennyiben a 2. üzenetnél dönt úgy a kártyabirtokos, hogy mégis inkább Ft-ban szeretné a tranzakciót lebonyolítani, és elutasítja a DCC ajánlatot, úgy a tranzakció folyamata megszakad, azt újra el kell kezdeni és Ft-ban kell befejezni.

Függetlenül attól, hogy a kártyabirtokos elfogadja-e a DCC devizanemet/összeget, vagy a Ft összeget választja, az Elfogadó számára minden esetben a Ft összeg kerül elszámolásra a szerződésben meghatározott devizanemben.

Amennyiben a kártyabirtokos a DCC devizanem/összeget választotta, és a tranzakció sikeresen lezajlott, a bizonylatokon szerepel a tranzakció Ft összege mellett a DCC devizanem (ISO numerikus és karakteres kód), és az összeg, illetve az alkalmazott árfolyam, annak dátuma, továbbá az árfolyamnál alkalmazott marzs %-ban. A kártyabirtokos példányán ezen kívül szerepel a kártyabirtokosi nyilatkozat is a DCC tranzakció elfogadásáról. Az előengedély során kapott árfolyam az, amelyen a további pótelőengedély(ek), illetve előengedély lezárás tranzakció során a váltás is megtörténik.

Amennyiben az előengedély kérés elutasításra kerül, úgy tilos a bankkártyát engedélyszám nélkül, vagy offline módon terhelni. Elutasítás esetén a kártyabirtokosnak jogában áll más fizetési móddal lebonyolítani a vásárlást (pl. másik bankkártya fizikai jelenlétében végrehatott tranzakció, készpénz).

Amennyiben a már engedélyezett összeget a kártyabirtokos a fogyasztását/szolgáltatásait tekintve túllépte, az eredeti előengedély érvényességi idején belül pótelőengedélyt kell kérni azok fedezetére. Pótelőengedély minden esetben csak az első előengedélynél használt kártyával, az ott alkalmazott devizában végezhető el ugyanannál az Elfogadóhelynél.

Az előengedély érvényességi ideje (amin belül a tranzakció lezárható – lsd.. 3 pont) a következő:

- MC kártya esetében az előengedélytől számított 30 naptári nap, illetve ha az előengedélyre sikeres pótelőengedély kérés történt, az utolsó pótelőengedélytől számított 30 naptári nap
- VISA kártyák esetében az eredeti előengedély dátumától számított 14 naptári nap
- JCB kártyák esetében az eredeti előengedély dátumától számított 30 naptári nap

Amennyiben az előengedély érvényességi idején belül a tranzakció nem kerül lezárásra, úgy a kibocsátó jogosult a tranzakció ellenértékét visszaterhelni a kereskedőre.

Amennyiben fennáll a határidő túllépésének a veszélye, az elfogadóhelyen javasolt úgy eljárni, hogy

- amennyiben a tranzakció MC kártyával történt, a határidő lejárta előtt egy kis összegű pótelőengedély tranzakció indításával hosszabbítsák meg annak érvényességét,
- míg VISA kártya esetében célszerű az előengedélyt lezárni, és különbözetet egy újabb előengedéllyel, esetleg vásárlá tranzakcióval lerendezni.

Amennyiben a DCC-re vonatkozó szerződés kiegészítés bármilyen okból megszűnik, úgy további első előengedély már nem indítható DCC devizanemben, csak az elfogadóhely devizanemében. Ilyen esetben a kártyabirtokost tájékoztatni kell, hogy a felajánlott DCC ajánlatot nem fogadhatja el.
Amennyiben a szerződés 30 napos határidővel szűnt meg, úgy a további pótelőengedélyek, illetve a tranzakció lezárása 30 napig még befejezhető a DCC devizanemben. Amennyiben DCC-re vonatkozó szerződést a Bank azonnali hatállyal mondja fel, úgy a tranzakciók rendezésére vonatkozóan a Bank informálja az Elfogadót.

Amennyiben a kártyabirtokos voucherrel kívánja kiegyenlíteni a szállás díját, vagy annak egy részét, akkor Önök saját érdekükben kötelesek ellenőrizni a voucher valódiságát és érvényességét. A voucher beváltásával kapcsolatban ugyanakkor a Bank nem érintett az szálloda és a voucher beváltója közti jogvitában.

12.6.1.6. kijelentkezés (check out)

Az előengedélyezés befejezése (completion) tranzakció abban az esetben hajtható végre, ha a szolgáltatás/termék tényleges árának kifizetése ugyanazon bankkártya használatával történik meg, mint amit az előengedélyezés/pótelőengedélyek során használtak. Ez pénzügyi tranzakcióként érvényesíti az előengedélyezést.

A Kártyabirtokos szállodából történő kijelentkezésekor – amennyiben a Kártyabirtokos a szállodában való tartózkodását meghosszabbította, illetve egyéb járulékos költségek merültek fel (minibár, telefon stb), a szállodai számlán szereplő tételeket – a későbbi reklamációk elkerülése végett – Önnek egyezetnie kell a Kártyabirtokossal. Amennyiben a szállodai szolgáltatások tényleges összege emiatt meghaladja az bejelentkezéskor kiszámított és engedélyezett szolgáltatások összegét, az eredeti engedélykérés felülvizsgálata szükséges. Ebben az esetben a tényleges és a bejelentkezéskor kiszámított várható szolgáltatások összegének különbözetére Ön köteles minden esetben pótelőengedélyt kérni.

- elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás során az eladás előengedélyezés funkció („2” gomb), majd a pótelőengedély funkció („2” gomb) terminálon történő kiválasztása után a chipet be kell helyezni az olvasóba vagy a kártyát le kell húzni a terminálon, vagy contactless módon kell az adatcserét végrehajtani, s a POS terminál használatával a különbözet összegére elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni. A pótelőengedélyhez ugyanazt a kártyát kell használni, mint amivel az első előengedély tranzakciót sikeresen lebonyolították

  Ezt követően a vásárlás előengedélyezés után funkció („3” gomb) terminálon történő kiválasztása után a kért adatok, a szállodai szolgáltatások tényleges összege és a bejelentkezéskor kapott előengedélyezési szám a terminálba történő bevitelével befejezi a tranzakciót.

A pótelőengedély tranzakció a lezárás tranzakció indításával automatikusan is indítható, amennyiben a terminálba megadott végösszeg meghaladja a beírt eredeti összeget. Amennyiben a pótelőengedély automatikusan indul, ugyanúgy nyomtat a pótelőengedélyről (különbözet összegéről) bizonylatot, mint ha azt független tranzakcióként végezték volna. A bizonylatokon feltüntetésre kerül az első előengedélykor kapott, és már azon a bizonylaton is szereplő un. MasterCard azonosító is.

- Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során Önnek a Telecenter-24 órás engedélyező központjától telefonon kell limittúllépési engedélyt kérni. A bizonylaton a bejelentkezéskor kapott limit-túllépési engedély száma mellett, a kijelentkezéskor kapott limittúllépési engedély számát, a tranzakció dátumát és a szállodai szolgáltatások tényleges összegét fel kell tüntetni.

Amennyiben az Elfogadóhely rendelkezik DCC szolgáltatásra vonatkozó szerződés kiegészítéssel, és az első előengedély során a kártyabirtokos elfogadta a DCC tranzakciót, úgy a pótelőengedélyek során a terminál automatikusan ismét felajánlja az eredeti előengedély során alkalmazott devizanemben és az ott alkalmazott árfolyammal a DCC szolgáltatást. Ha az első előengedély során a kártyabirtokos elutasította a DCC szolgáltatást (vagy az nem is került neki felajánlásra), akkor a pótelőengedély automatikusan Ft-ban történik meg.

Ha a terminál a pótelőengedély során felajánlja a DCC összeget, azt a kártya és a kártyabirtokos hiányában a terminál kezelője is elfogadhatja, amennyiben rendelkezik erre vonatkozóan a kártyabirtokos által aláírt engedéllyel (check in dokumentum). Amennyiben a kártya és a kártyabirtokos a pótelőengedély tranzakciónál jelen van, és nem fogadja el a DCC összeget, úgy a korábbi előengedély és pótelőengedély(ek) összegét DCC devizanemben reversalni kell (5-ös gomb), és új első előengedélyt kell indítani a teljes Ft összegre.

Amennyiben MasterCard vagy VISA kártyával végrehajtott pótelőengedély vagy az előengedély lezárás során a Bank központja nem talál olyan előengedély tranzakciót, amihez a pótelőengedélyt vagy a completiont kapcsolni tudná, úgy azt a tranzakciót 66-os hibaüzenettel visszautasítja. Ebben az esetben ellenőrizni kell, hogy a tranzakcióra átadott kártya megegyezik-e az előengedély során használt kártyával, és ha nem, a megfelelő kártyával kell azt megismételni.

Amennyiben valamely utólagos engedélykérés elutasításra kerül, a Bank a bejelentkezéskor kiszámított, illetve azt követően pótelőengedély tranzakcióval indított és engedélyezett összegig garantálja Önnek a tranzakció összegének kiegyenlítését. A Kártyabirtokos szállodából történő kijelentkezésekor a szállásdíj tényleges összegéről kiállított bizonylatot Ön köteles a Kártyabirtokossal aláíratni. A tranzakciós bizonylatot, illetve számlát kizárólag a kártyabirtokos írhatja alá, vele együtt érkező másik személy nem.

Amennyiben a kártyabirtokos nem az előengedély kérésekor használt kártyával kívánja a számlát kiegyenlíteni, hanem másik kártyával, esetleg készpénzzel fizetne, az előngedély(ek) során lefoglalt összeget Önnek törölnie kell. Ezt MasterCard és VISA kártyák esetében a terminál menüjéből indítva teheti meg („5” gomb, előengedély törlés funkció, majd „1” funkciógomb, teljes törlés), de ha ez valamiért nem lehetséges, illetve egyéb kártyák (pl. JCB esetén) Bankunk TeleCenter - 24 órás engedélyezõ központján keresztül a (061) 460-5250, vagy a (061) 460-5141 telefax számokon kérheti.
Ha az előengedély(ek) összege meghaladja a completion összegét, úgy a különbözetet rendezni kell. MasterCard és VISA kártyák esetén erre előengedély részleges törlés tranzakciót kell indítani („5” gomb, előengedély törlés funkció, majd „2” funkciógomb, részleges törlés), míg JCB kártyák esetében az előengedély részleges törlését telefaxon kell kérni a (061) 460-5141 számon.
Az előengedély teljes vagy részleges törlése MasterCard és VISA kártyák esetén a lezárás tranzakció indításával automatikusan is indítható, amennyiben a terminálba megadott végösszeg kevesebb, mint a beírt eredeti összeg. Amennyiben az előengedély törlés automatikusan indul, ugyanúgy nyomtat arról bizonylatot, mint ha azt független tranzakcióként végezték volna. A bizonylatokon feltüntetésre kerül az első előengedélykor kapott, és már azon a bizonylaton is szereplő un. MasterCard/VISA azonosító is. Az előengedély teljes vagy részleges törléséhez ugyanazt a kártyát kell használni, mint amivel az első előengedély tranzakciót sikeresen lebonyolították.

Amennyiben MasterCard vagy VISA kártya használatakor az előengedély reversal során a Bank központja nem talál olyan előengedély tranzakciót, amihez a reversalt kapcsolni tudná, úgy azt a tranzakciót 65-os hibaüzenettel visszautasítja. Ebben az esetben ellenőrizni kell, hogy a tranzakcióra átadott kártya megegyezik-e az előengedély során használt kártyával, és ha nem, a megfelelő kártyával kell azt megismételni.

Az előengedély tranzakció lezárását (completion-t) minden esetben az előengedély és a pótelőengedélyek devizanemében lehet csak végrehajtani. Amennyiben ez pl. a POS hibaüzenet alapján nem lehetséges, úgy kérjük küldje meg telefaxon a Bank a

számára a kitöltött Fizetőkártya-elfogadói kézikönyv – „előengedély tranzakció lezárási kérelem” c. mellékletét.

Az előengedély teljes vagy részleges törlés MasterCard és VISA kártyákkal kezdeményezett lezárás tranzakcióval együtt automatikusan is indítható, amennyiben a terminálnak megadott végösszeg alacsonyabb, mint az eredeti összeg. A terminál az előengedély törlésről és a lezárásról is 2-2 pld. bizonylatot nyomtat.
Amennyiben a terminál külön tranzakcióként vagy lezárással együtt automatikusan elvégezte az előengedély teljes vagy részleges törlést, úgy azt más csatornán (telefax) kezdeményezni nem szabad, ellenkező esetben az abból fakadó kárt az Elfogadó viseli. Amennyiben az előengedély feloldására ennek ellenére nem kerül sor, úgy a kártyabirtokosnak javasolják, hogy a POS által nyomtatott bizonylat adatait alapján saját kibocsátó bankjuknál reklamáljanak.

Amennyiben a Kártyabirtokos a szállodából történő kijelentkezése előtt, illetve kijelentkezéskor a szálloda lopásból, rongálásból, vagy egyéb károkozásból származó kárt észlel, Ön köteles a Kártyabirtokossal az „értesítés/information” mellékletben foglalt adatokat tartalmazó nyilatkozatot kitölteni és azt a Kártyabirtokossal aláíratni. A fenti károk költségei abban az esetben terhelhetők a Kártyabirtokos bankkártyáján, amennyiben azokat a Kártyabirtokos elismeri. A károk Kártyabirtokosra történő terhelésének folyamatát a 12.6.2. pont „utólagos terhelések” írja elő.

12.6.2. utólagos terhelések (late charge)

Az utólagos terhelések keretében Ön jogosult a vendég kijelentkezésekor, vagy kijelentkezése után észlelt, lopásból, rongálásból, vagy egyéb károkozásból adódó károk költségét a vendég kijelentkezése után a Kártyabirtokos által megadott kártyaszámra terhelni.
Visa típusú bankkártya esetén: a kijelentkezést követő 90 napon belül
MasterCard típusú bankkártya esetén: a kijelentkezést követő 30 napon belül

A Kártyabirtokos bankkártyájára csak abban az esetben terhelhet lopásból, rongálásból vagy egyéb károkozásból származó költségeket, amennyiben ezeket a Kártyabirtokos elfogadja, és ezt aláírásával igazolja.

- Amennyiben a kárt a Kártyabirtokos kijelentkezése előtt, illetve kijelentkezéskor észleli, úgy Ön köteles az Értesítés mellékletben foglalt adatokat tartalmazó nyilatkozatot kitölteni és azt a Kártyabirtokossal aláíratni.
- Amennyiben a kárt a Kártyabirtokos kijelentkezése után észleli, úgy köteles az Értesítés mellékletben foglalt adatokat tartalmazó levélben értesíteni a Kártyabirtokost a károkozás tényéről. A lopásból, rongálásból és egyéb károkozásból származó költségek csak abban az esetben terhelhetők a Kártyabirtokos kártyájára, amennyiben a Kártyabirtokos írásban értesíti a szállodát, hogy ezeket elfogadja, és ezt aláírásával igazolja.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy ezeket a költségeket Ön külön tranzakció keretében köteles a Kártyabirtokos által megadott kártyaszámra terhelni. Utólagos terhelés esetében a tranzakciót csak az Elfogadó devizanemében lehet végrehajtani, a DCC szolgáltatás ilyen esetben nem használható.

12.6.2.1. kézi lehúzó készülék segítségével történő kártyaelfogadás

Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során az utólagos terhelésekről Ön kártyabizonylatot köteles kiállítani, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
- tranzakció dátuma,
- tranzakció összege,
- amennyiben az összeg a szálloda részére megszabott limithatárt meghaladja, K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központtól kapott limittúllépési engedély száma,
- az aláírás helyén „late charge – signature on file” megjegyzés.

12.6.2.2. elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás

Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás során az eljárás a következő:

- a kártya számát,
- az érvényességi idejét,
- a háromjegyű azonosító kódot (CVV2/CVC2), amennyiben azt a Kártyabirtokos rendelkezésre bocsátja és
- az utólagos terhelés összegét a terminálban kell rögzíteni az Eladás menüpontban az adatok kézi bevitelével
- Amennyiben az összeg a szálloda részére megszabott limithatárt meghaladja, a POS terminál használatával elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni,
- a tranzakcióra vonatkozó bizonylaton az aláírás helyén fel kell tüntetni a „late charge – signature on file" megjegyzést.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Ön köteles a tranzakció dátumától számított három munkanapon belül a Kártyabirtokos által a szállodai bejelentőlapon megadott címre az utólagos terhelésről kiállított bizonylatot, számlát és a terhelések részletes felsorolását megküldeni. Lopásból, rongálásból vagy egyéb károkozásból származó költségek esetén a Kártyabirtokos nyilatkozatát és a felmerült költségek számlával igazolt értékét is mellékelni kell.

12.6.3. garantált szobafoglalás (hotel reservation – no show)

A garantált szállodafoglalás keretében az Elfogadó jogosult a bankkártyával előzetesen lefoglalt, de ténylegesen igénybe nem vett szállás egynapi, adóval növelt díját a Kártyabirtokos által a foglalás során megadott kártyaszámára terhelni.

12.6.3.1. megrendelés befogadása

A garantált szállásfoglalás keretében végzett szállásfoglalás során Ön csak olyan megrendelést fogadhat el, mely legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- Kártyabirtokos címe,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
- MasterCard kártyák esetén a kártya hátlapján található háromjegyű azonosító kód (CVC2),
- az igényelt szállás dátuma és időtartama.

Amennyiben a foglalás nem a kártyabirtokos nevére szól, úgy a felhatalmazó (authorization form) dokumentum alapján Ön kérhet adategyeztetést a Bank TeleCenter 24 órás engedélyező központjától a visszaélések kiszűrése érdekében.

12.6.3.2. visszaigazolás

A szállásfoglalást Ön minden esetben köteles írásban visszaigazolni a Kártyabirtokos által megadott címre függetlenül attól, hogy a Kártyabirtokostól milyen módon fogadta el a rendelést. A visszaigazolásnak legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
- szálloda által megadott foglalási kód,
- szállás díja,
- szálláshely pontos címe,
- a szobafoglalásra és lemondásra vonatkozó egyéb szabályok, tudnivalók,
- a Kártyabirtokos kötelezettségeire vonatkozó egyéb előírások,
- tájékoztatás arról, hogy a szálloda által megadott foglalási kódot a Kártyabirtokosnak meg kell őriznie,
- tájékoztatás arról, hogy a szálloda egynapi szállás díjat felszámolhat, amennyiben:
  - a Kártyabirtokos nem jelentkezett be a megállapodott érkezési napot követő nap kijelentkezési időpontjáig,
  - nem mondta le a szállásfoglalást az előírt lemondási eljárás szerint.

12.6.3.3. szobafoglalás lemondása

A Kártyabirtokos jogosult a lefoglalt szállást lemondani, s ezt a lemondási határidő előtt Ön köteles elfogadni. A lemondásra megállapított idő:

- a megállapodott érkezést megelőzően minimum 72 óra.
- Abban az esetben, ha a szállás foglalása az érkezést megelőző 72 órán belül történik, a lemondást a megállapodott érkezési nap délután 6 óráig (helyi idő szerint) a szálloda köteles elfogadni.
- Amennyiben Elfogadó a fenti pontban rögzített feltételt nem tudja biztosítani, úgy köteles a Kártyabirtokost írásban tájékoztatni a szállodában érvényes lemondás szabályokról, pontosan megadva azt az időpontot, ameddig a Kártyabirtokos élhet a lemondási jogával.

12.6.3.4. szobafoglalás lemondásának visszaigazolása

A lemondást Ön minden esetben köteles írásban visszaigazolni a Kártyabirtokos által megadott címre, függetlenül attól, hogy a Kártyabirtokostól milyen módon fogadta el a lemondást. A visszaigazolásnak legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- Kártyabirtokos címe,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
- szálloda által megadott törlési kód,
- tájékoztatás arról, hogy a szálloda által megadott törlési kódot a Kártyabirtokosnak meg kell őriznie.

12.6.3.5. no show (egy napi szállásköltség) felszámítása

Amennyiben a Kártyabirtokos nem törölte a szállásfoglalását, Ön köteles a foglalásnak megfelelő szállást a megadott érkezési időpontot követő nap kijelentkezési időpontjáig fenntartani.

Amennyiben a Kártyabirtokos a kártyával előzetesen lefoglalt szállást nem mondta le, de nem vette igénybe, úgy az Elfogadó jogosult egynapi, adóval növelt díjat a Kártyabirtokos bankkártyájára terhelni.

Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás esetén Ön köteles a terhelt díj összegéről kártyabizonylatot kiállítani. A kártyabizonylatnak legalább a következő adatokat kell tartalmaznia:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
-- tranzakció dátuma,
- egy napi szállásdíj adóval növelt összege,
- szobaszám,
- amennyiben az összeg a szálloda részére megszabott limithatárt meghaladja, a Telecenter-24 órás engedélyező központjától kapott limittúllépési engedély száma,
- az aláírás helyén „no show – signature on file” megjegyzés.

Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás esetén a követendő eljárás:

- a kártya számát, érvényességi idejét, a CVC2 kódot és a szállásdíj adóval növelt összegét a terminálban rögzíteni kell, az Eladás menüpontban az adatok kézi bevitelével, az Elfogadóhely devizanemében (DCC szolgáltatás ilyenkor nem vehető igénybe)
- amennyiben a szállásdíj adóval növelt összege a szálloda részére megszabott limithatárt meghaladja, a POS terminál elektronikus úton automatikusan limittúllépési engedélyt kér,

- a tranzakcióra vonatkozó bizonylaton az aláírás helyén fel kell tüntetni a „no show – signature on file” megjegyzést.
- Az adatok felküldése a normál tranzakciók adataival együtt történik.

12.6.3.6. garantált szobafoglalást nem tudja biztosítani

Amennyiben a Kártyabirtokos által lefoglalt szállást a Kártyabirtokos megérkezésekor a saját egységében nem tudja biztosítani, úgy a Kártyabirtokos részére térítésmentesen legalább az alábbi szolgáltatásokat köteles biztosítani:

- azonos minőségű egynapi szállás egy másik szállodában,
- a vendég átszállítása a másik szállodába,
- 3 perces telefonbeszélgetés,
- üzenetek továbbítása a másik szállodába.

A fentieken túl, különleges szállodai szolgáltatások nyújtása esetén a Bank semmiféle felelősséget nem vállal a Kártyabirtokos és a bankkártya azonosításáért, a megadott adatok hitelességéért. Az ebből eredő, valamint a bankkártyával végzett tranzakcióval kapcsolatban harmadik fél – különös tekintettel a Kártyabirtokos és a nemzetközi kártyatársaság – részéről felmerülő reklamáció esetén, a Bank a tranzakció ellenértékét visszaterheli és az Elfogadónak a jövőben járó összegekből levonja.

12.6.3.7. harmadik félen (ügynökön) keresztül történő foglalás és annak lemondása

Amennyiben a szállodai szobafoglalás harmadik félen (ügynökön) keresztül történik:

- a szálloda felelős valamennyi harmadik félen keresztül történő foglalásáért,
- a foglalás törölhető (lemondható) közvetlenül a szállodánál, vagy a harmadik félen keresztül. A szálloda felelőssége annak biztosítása, hogy a harmadik fél valamennyi lemondást (szobafoglalás törlést) megküldjön a szálloda részére.

12.6.4. expressz kijelentkezés (priority check out)

12.6.4.1. expressz kijelentkezés feltétele

Az expressz kijelentkezés szolgáltatás keretében az Elfogadó jogosult a bankkártyával fizetendő végszámlák összegére a Kártyabirtokos jelenléte és aláírása nélküli bizonylatot kiállítani és azt terhelésre benyújtani.

Az expressz kijelentkezés szolgáltatás igénybevétele esetén Ön köteles a szállodai szolgáltatások teljesítése pontjában foglalt előírások szerint eljárni.

Az expressz kijelentkezés szolgáltatás feltétele, hogy a Kártyabirtokos és Ön előzetesen írásos megállapodást kötnek a szolgáltatás alkalmazására. Az Elfogadó köteles a megállapodást a Kártyabirtokossal a kijelentkezést megelőzően aláíratni és meggyőződni arról, hogy a megállapodásra a Kártyabirtokos által felvezetett kártya száma megegyezik a bejelentkezéskor fizetésre átadott bankkártya számával.
Amennyiben az előengedély és az esetleges pótelőengedély(ek) DCC devizanemben történtek, úgy a nyomtatványon szerepelnie a kell az „Addendum to priority check-out form”-ban szereplő információknak is, azzal együtt kell azt aláíratni.
Amennyiben Ön nem rendelkezik a megállapodás Kártyabirtokos által aláírt példányával, illetve a megállapodáson és a benyújtott bizonylaton levő kártyaszámok különbözőek, a Bank a tranzakció ellenértékének megtérítését nem garantálja.

Elfogadó köteles a Kártyabirtokost a kijelentkezés után észlelt, utólagos terhelésekkel kapcsolatos eljárásról tájékoztatni.

12.6.4.2 tranzakció lebonyolítása

A Kártyabirtokos által megadott kijelentkezéskor Ön a szállodai szolgáltatások tényleges összegéről (végösszeg) bizonylatot köteles kiállítani.

Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás esetén a kiállított kártyabizonylatnak legalább a következő adatokat kell tartalmaznia:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
- tranzakció dátuma,
- tranzakció összege,
- a Telecenter-24 órás engedélyező központjától kapott limittúllépési engedély(ek) száma,
- az aláírás helyén „priority/express check out – signature on file" megjegyzés.

Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás esetén az eljárás a következő:

- a kártya számát, érvényességi idejét, a CVV2/CVC2-t és a tranzakció összegét a terminálban rögzíteni kell az Eladás előengedélyezés után menüpontban
- az engedélyezés tekintetében a korábban részletezettek szerint kell eljárni,
- a tranzakcióra vonatkozó bizonylaton az aláírás helyén a „priority check out" megjegyzést kell feltüntetni.
- Az adatok Bankhoz történő eljuttatása a normál tranzakciók adataival együtt történik.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Kártyabirtokos elutazását követő három munkanapon belül Ön köteles a Kártyabirtokos által a megállapodáson feltüntetett címre a következő dokumentumokat postai úton elküldeni:

- a kitöltött kártyabizonylat Kártyabirtokost illető példánya,
- részletes szállodai számla,
- a megállapodás másolata.

12.6.5. előrefizetés (advance lodging deposit)

Az előrefoglalás szolgáltatás keretében Elfogadó jogosult a kártyával előzetesen lefoglalt szállás ellenértékét a Kártyabirtokos által a foglalásra megadott adatok alapján a Kártyabirtokos szállodába történő megérkezését megelőzően terhelésre benyújtani.

12.6.5.1. a megrendelés kötelező tartalma

- az előrefoglalás szolgáltatás keretében végzett szállásfoglalás során Ön csak olyan megrendelést fogadhat el, mely legalább az alábbi adatokat tartalmazza:
  - Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
  - Kártyabirtokos címe és telefonszáma, e-mail címe
  - kártyaszám,
  - kártya érvényességi ideje,
  - MasterCard kártyák esetén a kártya hátlapján található háromjegyű azonosító kód (CVC2),
  - tervezett érkezési dátum,
  - szállodai tartózkodás tervezett időtartama.

12.6.5.2. a megrendelés visszaigazolása

A foglalást Ön minden esetben köteles írásban visszaigazolni függetlenül attól, hogy a Kártyabirtokostól milyen módon fogadta el a rendelést. A visszaigazolásnak legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,

- szálloda által megadott foglalási kód,
- szállás díját egy éjszakára és a foglalás teljes időtartamára vonatkozóan,
- szálláshely pontos címe, telefonszáma
- a szálloda foglalásra, foglalás módosítására és lemondásra vonatkozó egyéb szabályai, tudnivalói, beleértve a foglalás módosításának és lemondásának végső lehetséges dátuma,
- a Kártyabirtokos kötelezettségeire vonatkozó egyéb előírások,
- tájékoztatás arról, hogy a szálloda által megadott foglalási kódot a Kártyabirtokosnak meg kell őriznie,
- tájékoztatás arról, hogy a szálloda a szobát az előrefoglalás keretében kifizetett időtartamig fenntartja.

12.6.5.3. a szállásdíj összegének meghatározása

A szállásdíj várható összegét Ön az alábbiak figyelembevételével köteles meghatározni:
- szállásdíj összege a szobaár és a tervezett tartózkodás függvényében,
- egyéb járulékos költségek,
- adó,
- a szállásdíj várható összegének meghatározásakor az Elfogadó a becsült szállásdíjat az esetleges kedvezmények összegével csökkenti,
- a szállásdíj várható összegének meghatározásakor bárminemű lehetséges kárra, rongálásra vagy lopásra vonatkozó plusz költség nem vehető figyelembe.
- A szállásdíj várható összege nem haladhatja meg 14 éjszakai szállás (adóval növelt) díját.

12.6.5.4. foglalás módosítása

Az előrefoglalás szolgáltatás keretében végzett szállásfoglalás módosítása során Ön csak a megrendelésnél meghatározott adatokat tartalmazó foglalásmódosítást fogadhat el. A foglalás módosítását Ön minden esetben köteles írásban visszaigazolni függetlenül attól, hogy a Kártyabirtokostól a foglalás módosítását milyen módon fogadta el. A visszaigazolásnak a visszaigazolásnál meghatározott adatokat kell tartalmaznia.

Amennyiben szükséges, Ön jóváírás bizonylatot köteles kiállítani, melynek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- Kártyabirtokos címe,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
- tranzakció dátuma,
- tranzakció összegének jóváírandó része a szálloda lemondási szabályai szerint,
- kiadott lemondási/törlési kód,
- az aláírás helyén „advance deposit – signature on file” megjegyzés.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Ön köteles a Kártyabirtokost tájékoztatni arról, hogy a tranzakciós összeg egy részét (vagy egészét) nem téríti vissza, amennyiben a Kártyabirtokos:
- nem jelentkezett be az előzetesen meghatározott időtartam utolsó éjszakáját követő nap kijelentkezési idejéig,
- elmulasztotta lemondani a foglalást az Elfogadó által meghatározott időpont előtt.

Az előrefoglalás szolgáltatás keretén belül Ön nem terhelhet „no-show” tranzakciót attól függetlenül, hogy a tranzakció rész- vagy teljes összegét nem téríti vissza.

12.6.5.5. tranzakció lebonyolítása

Amennyiben Elfogadó a kártyaelfogadást kézi lehúzó (imprinter) segítségével végzi, úgy az eljárás a következő:

A Kártyabirtokos írásos megrendelése alapján Elfogadó kártyabizonylatot (slip) állít ki. A kártyabizonylatnak a következő adatokat kell tartalmaznia:

- Kártyabirtokos nevét, ahogy a kártyán megjelenik,
- a kártya számát,
- kártya érvényességét,
- a tranzakció dátumát,
- a tranzakció teljes összegét,
- amennyiben az összeg a szálloda részére megszabott limithatárt meghaladja, a Telecenter-24 órás engedélyező központjától kapott limittúllépési engedély számát,
- az aláírás helyén „advance deposit – signature on file" megjegyzést,
- a szálláshely által adott foglalási kódot és az érkezés tervezett dátumát.

Amennyiben Elfogadó a kártyaelfogadást elektronikus terminál segítségével végzi, úgy az eljárás a következő:

- a kártya számát, érvényességi idejét, a CVC2 kódot és a szállásdíj összegét a terminálban kell rögzíteni a Telefonos rendelés menüpontban
- amennyiben az összeg a szálloda részére megszabott limithatárt meghaladja, a POS terminál használatával elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni,
- a tranzakcióra vonatkozó bizonylaton az aláírás helyén fel kell tüntetni az „advance deposit – signature on file" megjegyzést,
- a bizonylatra rá kell vezetni a szálláshely által adott foglalási kódot és az érkezés tervezett dátumát.

Az adatok felküldése a normál tranzakciók adataival együtt történik.

12.6.5.6. lemondás

A Kártyabirtokos által benyújtott, a lemondási szabályainak megfelelő lemondást Ön köteles elfogadni, melyről lemondási/törlési kódot kell a Kártyabirtokos részére kiadni.

A törlésről jóváírás bizonylatot kell kiállítani, melynek az alábbi, valamennyi adatot tartalmaznia kell:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- Kártyabirtokos címe,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
- tranzakció dátuma,
- tranzakció összegének jóváírandó része a szálloda lemondási szabályai szerint,
- kiadott lemondási/törlési kód,
- az aláírás helyén „advance deposit – signature on file" vagy „advance deposit cancellation – signature on file" megjegyzés.

A jóváírási bizonylatot három munkanapon belül Ön köteles elszámolásra benyújtani és a Kártyabirtokos által megadott postacímre megküldeni.

12.6.5.7. szobafoglalást Ön nem tudja biztosítani

Amennyiben a Kártyabirtokos által lefoglalt szállást a Kártyabirtokos megérkezésekor nem tudja biztosítani, úgy a Kártyabirtokos részére térítésmentesen Ön az alábbi szolgáltatásokat köteles biztosítani:

- jóváírást indítani a tranzakció teljes összegére, és a jóváírásról készült tranzakció megfelelő példányát a Kártyabirtokos részére átadni,
- azonos minőségű szállás egy másik szállodában a lefoglalt időtartamra (nem több mint 14 éjszaka) vagy addig, amíg az előzetesen lefoglalt szállás felszabadul,

- a vendég át és visszaszállítását a másik szállodába, amennyiben a vendég igényli, naponta,
- kétszer 3 perces telefonbeszélgetést,
- üzenetek továbbítását a másik szállodába.

12.6.6. egyéb feltételek

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Kártyabirtokos részére bankkártyájáról Ön készpénzt nem fizethet ki.

Amennyiben Ön a bankkártyát fenti előírásoktól eltérően fogadja el fizetési eszközként, a kártyaszervezetek a fizetést megtagadhatják. Visszautasíthatják a kifizetést a tranzakcióra vonatkozó limittúllépési engedély megkapása esetén is, ha a megrendeléssel keletkezett terhelés nem helyes, a tranzakciót nem a Kártyabirtokos kezdeményezte, ha az áru vagy a szolgáltatás árának kifizetését a Kártyabirtokos visszautasította. A fentieken túl, különleges szállodai szolgáltatások nyújtása esetén a Bank semmiféle felelősséget nem vállal a Kártyabirtokos és a bankkártya azonosításáért, a megadott adatok hitelességéért. Az ebből eredő, valamint a bankkártyával végzett tranzakcióval kapcsolatban harmadik fél – különös tekintettel a Kártyabirtokos és a nemzetközi kártyatársaság – részéről felmerülő reklamáció esetén, a Bank a tranzakció ellenértékét visszaterheli és az Elfogadónak a jövőben járó összegekből levonja.

12.7. autókölcsönző

12.7.1. teendők az autó elvitelénél

12.7.1.1. bérleti szerződés kitöltése (check out)

Amennyiben az autó bérlésekor a bérlő jelzi, hogy a bérléssel kapcsolatos költségeket bankkártyával kívánja kiegyenlíteni, a bérleti szerződésen legalább az alábbi adatokat kell feltüntetni:

- fizetés módnál a bankkártyával (vagy kártyatípussal) történő fizetés bejelölés,
- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- Kártyabirtokos címe,
- Kártyabirtokos igazolványszáma,
- kártya száma (vagy kártyalenyomat – 5.1. pont),
- kártya érvényessége (vagy kártyalenyomat – 5.1. pont),
- bérlésre vonatkozó információk,
- amennyiben az autókölcsönző cég a bérleti időszakra vonatkozóan utólagosan költségeket (károkozás, közlekedési bírságok stb.) kíván a Kártyabirtokos kártyájára terhelni, úgy a Kártyabirtokos által aláírt nyilatkozattal kell rendelkeznie, mely tartalmazza, hogy a Kártyabirtokos tudomásul veszi és engedélyezi a tételek utólagos terhelését,
- a bérleti szerződést kizárólag a Kártyabirtokos írhatja alá, valamint a bérleti szerződés valamennyi oldalát aláírásával kell szignálnia a Kártyabirtokosnak.
- amennyiben a kártyabirtokos igénybe veszi a DCC szolgáltatást, a fentieken kívül alá kell vele íratni az „Addendum to check-in form” dokumentumban szereplő adatokat, így
  - azt a tényt, hogy a kártyabirtokos elfogadta a DCC szolgáltatást, és azt kéri alkalmazni a pótelőengedély/lezárás tranzakciók során is
  - a DCC devizanemet, és
  - az alkalmazott árfolyamot, mely megegyezik majd az esetleges pótelőengedély(ek) és az előengedély lezárás tranzakció során alkalmazott árfolyammmal.

Amennyiben a kártyabirtokos voucherrel kívánja kiegyenlíteni a bérleti díjat, vagy annak egy részét, akkor Önök saját

érdekükben kötelesek ellenőrizni a voucher valódiságát és érvényességét. A voucher beváltásával kapcsolatban ugyanakkor a Bank nem érintett az szálloda és a voucher beváltója közti jogvitában.

12.7.1.2. kártya jelenlétének bizonyítása

Minden esetben, amennyiben a Kártyabirtokos az autóbérlést bankkártyával kívánja kiegyenlíteni, a kártya fizikai jelenlétét bizonyítani kell.

- elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás során az előengedélyezés funkció („2" gomb, majd első előengedély „1" gomb) terminálon történő kiválasztása után helyezze be a kártyát a chip olvasóba vagy a kártyát húzza le a terminálon, illetve contactless módon kell az adatcserét végrehajtani, biztosítva ezáltal, hogy a kártyaadatok a chipről vagy a kártya mágnes csíkjáról kerülnek leolvasásra és ellenőrzésre.
- Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során (csak a Fizetőkártya-elfogadói szerződésben meghatározott dombornyomott nem elektronikus bankkártyák esetén lehetséges) a kártyáról kézi úton az erre szolgáló kártyabizonylatra lenyomatot kell készíteni. A kártyalenyomat készíthető a bérleti szerződés erre kijelölt helyén, illetve a külön ezt a célt szolgáló papír alapú bizonylaton (slip).

Amennyiben az Elfogadó rendelkezik DCC szolgáltatásra vonatkozó szerződés kiegészítéssel, úgy a kártyától függően a Ft alapú terminálok automatikusan felajánlják a kártyabirtokosoknak, hogy a tranzakciót Ft helyett a saját devizanemükben végezzék el. A tranzakció folyamata ez esetben a következő:

- a Ft összeg beírásával és a kártya érintésével/behelyezésével/áthúzásával elkezdődik a tranzakció.
- a POS terminál és a Bank központi rendszere között megtörténik az első információcsere, mely során a Bank központi rendszere eldönti, hogy a kártya DCC képes-e, vagy sem.
    - amennyiben a DCC szolgáltatás nem ajánlható fel, a tranzakció minden változtatás nélkül FT összegben fejeződik be.
    - amennyiben a kártyára a DCC szolgáltatás felajánlható, megtörténik a kártyához tartozó a devizanem megállapítása, illetve a DCC összeg kiszámolása.
- a POS/PIN PAD kijelzőjén megjelenik a Ft és a DCC összeg is, illetve az alkalmazott árfolyam, valamint az árfolyamnál alkalmazott marzs %-ban.
- ezek után az ügyfélnek kell választania a Ft összeg és a DCC devizanem/összeg között. Az ügyfél helyett választani, a döntését befolyásolni szigorúan tilos, a döntést minden esetben a kártyabirtokosnak kell meghoznia szabad akaratából.
    - amennyiben az ügyfél a Ft összeget választja, a tranzakció Ft-ban fejeződik be.
    - amennyiben az ügyfél kiválasztja a DCC devizanemet/összeget, úgy a kártyabirtokos a következő képernyőn még egy figyelmeztető üzenetet kap, ahol ezt a döntését meg kell erősítenie.
    - amennyiben itt is elfogadja a DCC tranzakciót, úgy az a DCC devizanemben/összegben fog megtörténni.
    - amennyiben a 2. üzenetnél dönt úgy a kártyabirtokos, hogy mégis inkább Ft-ban szeretné a tranzakciót lebonyolítani, és elutasítja a DCC ajánlatot, úgy tranzakció folyamata megszakad, azt újra el kell kezdeni és Ft-ban kell befejezni.

Függetlenül attól, hogy a kártyabirtokos elfogadja-e a DCC devizanemet/összeget, vagy a Ft összeget választja, az Elfogadó számára minden esetben a Ft összeg kerül elszámolásra.

Amennyiben a kártyabirtokos a DCC devizanem/összeget választotta, és a tranzakció sikeresen lezajlott, a bizonylatokon szerepel a tranzakció Ft összege mellett a DCC devizanem (ISO numerikus és karakteres kód), és az összeg, illetve az alkalmazott árfolyam, annak dátuma, továbbá az árfolyamnál alkalmazott marzs %-ban. A kártyabirtokos példányán ezen kívül szerepel a kártyabirtokosi nyilatkozat is a DCC tranzakció elfogadásáról.

Amennyiben a DCC szolgáltatásra vonatkozó szerződés kiegészítés 30 napos határidőre bármelyik fél kezdeményezésére megszűnt, úgy az új előengedélyeket csakis Ft-ban lehet elvégezni, még az esetben is, ha a terminál felajánlja a DCC szolgáltatást.

12.7.1.3. bérleti díj becsült összegének meghatározása

A bérleti díj becsült összege az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

- bérleti díj a bérlet és a tervezett bérlés függvényében,
- egyéb járulékos költségek (biztosítás, repülőtéri illeték stb.),

- adó.

A bérleti díj becsült összegének meghatározásakor bárminemű lehetséges kárra, rongálásra vagy lopásra vonatkozó plusz költség nem vehető figyelembe.

12.7.1.4. engedélykérés

Amennyiben a becsült bérleti díj összege az Ön üzletegységére meghatározott limitengedélyt meghaladja, a tranzakció összegére engedélyt kell kérnie.
Maestro kártyával előengedély típusú tranzakció nem kezdeményezhető.

- Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás esetén a POS terminál használatával elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni.
- Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során a bérleti díj becsült összegére a Banktól szóban limittúllépési engedélyt kell kérni, s az így kapott engedélyszámot a kiállított bizonylaton feltüntetni.

Amennyiben az előengedély kérés elutasításra kerül, úgy tilos a bankkártyát engedélyszám nélkül, vagy offline módon terhelni. Elutasítás esetén a kártyabirtokosnak jogában áll más fizetési móddal lebonyolítani a vásárlást (pl. másik bankkártya fizikai jelenlétében végrehatott tranzakció, készpénz).
Amennyiben a már engedélyezett összeget a kártyabirtokos a fogyasztását/szolgáltatásait tekintve túllépte, az eredeti előengedély érvényességi idején belül pótelőengedélyt kell kérni azok fedezetére. Pótelőengedély minden esetben csak az első előengedélynél használt kártyával, az ott alkalmazott devizában végezhető el ugyanannál az Elfogadóhelynél.

Az előengedély érvényességi ideje (amin belül a tranzakció lezárható) a következő:

- MC kártya esetében az előengedélytől számított 30 naptári nap, illetve ha az előengedélyre sikeres pótelőengedély kérés történt, az utolsó pótelőengedélytől számított 30 naptári nap
- VISA kártyák esetében az eredeti előengedély dátumától számított 14 naptári nap
- JCB kártyák esetében az eredeti előengedély dátumától számított 30 naptári nap

Amennyiben az előengedély érvényességi idején belül a tranzakció nem kerül lezárásra, úgy a kibocsátó jogosult a tranzakció ellenértékét visszaterhelni a kereskedőre.

Amennyiben fennáll a határidő túllépésének a veszélye, az elfogadóhelyen javasolt úgy eljárni, hogy

- amennyiben a tranzakció MC kártyával történt, a határidő lejárta előtt egy kis összegű pótelőengedély tranzakció indításával hosszabbítsák meg annak érvényességét,
- míg VISA kártya esetében célszerű az előengedélyt lezárni, és különbözetet egy újabb előengedéllyel, esetleg vásárlás tranzakcióval lerendezni.

Amennyiben a DCC-re vonatkozó szerződés kiegészítés bármilyen okból megszűnik, úgy további első előengedély már nem indítható DCC devizanemben, csak az elfogadóhely devizanemében. Ilyen esetben a kártyabirtokost tájékoztatni kell, hogy a felajánlott DCC ajánlatot nem fogadhatja el. Amennyiben a szerződés 30 napos határidővel szűnt meg, úgy a további pótelőengedélyek, illetve a tranzakció lezárása 30 napig még befejezhető a DCC devizanemben. Amennyiben DCC-re vonatkozó szerződést a Bank azonnali hatállyal mondja fel, úgy a tranzakciók rendezésére vonatkozóan a Bank informálja az Elfogadót.

12.7.1.5. egyéb

Amennyiben az autókölcsönző cég a bérleti időszakra vonatkozóan utólagosan költségeket (károkozás, közlekedési bírságok stb.) kíván a Kártyabirtokos kártyájára terhelni, szóban is külön fel kell erre hívni a Kártyabirtokos figyelmét.

12.7.2. teendők az autó leadásánál

12.7.2.1. bérlés végleges összegének egyeztetése

Az autó leadásakor – amennyiben a Kártyabirtokos a bérlést meghosszabbította illetve egyéb járulékos költségek (üzemanyag, biztosítás, parkolási és közlekedési díjak) merültek fel, a számlán szereplő tételeket – a későbbi reklamációk elkerülése végett – a Kártyabirtokossal egyeztetni kell, amennyiben lehetséges.

12.7.2.2. eredeti engedélykérés felülvizsgálata

Az autó leadásakor – amennyiben a Kártyabirtokos a bérlést meghosszabbította illetve egyéb járulékos költségek (üzemanyag, biztosítás, parkolási és közlekedési díjak) merültek fel – szükségessé válhat az eredeti engedélykérés felülvizsgálata.

Az eredeti engedélykérés felülvizsgálata szükséges, amennyiben a szolgáltatások tényleges összege meghaladja a bérléskor kiszámított és engedélyezett szolgáltatások összegét. Ebben az esetben a tényleges és a bérlés kezdetekor kiszámított becsült díj összegének különbözetére Önnek minden esetben pótelőengedélyt kell kérnie.

- Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás során az előengedélyezés funkció („2" gomb, majd pótelőengedély „2") terminálon történő kiválasztása után helyezze be a kártyát a chip olvasóba vagy a kártyát húzza le a terminálon, és a POS terminál használatával a különbözet összegére elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni.
  Amennyiben az első előengedély során a kártyabirtokos igénybe vette a DCC szolgáltatást, úgy azt a POS terminál a pótelőengedély során is fel fogja ajánlani az első előengedélynél alkalmazott árfolyammal.
- Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során a K&H Telecenter-24 órás engedélyező központjától Önnek szóban kell limittúllépési engedélyt kérni.

12.7.2.3. tranzakció befejezése

Az előengedélyezés befejezése (completion) tranzakció abban az esetben hajtható végre, ha a szolgáltatás/termék tényleges árának kifizetése ugyanazon bankkártya használatával történik meg, mint amit az előengedélyezés során használtak. Ez pénzügyi tranzakcióként érvényesíti az előengedélyezést.

A Kártyabirtokos az autó leadásakor – amennyiben a Kártyabirtokos a bérlési időt meghosszabbította, illetve egyéb járulékos költségek merültek fel - a további tételeket – a későbbi reklamációk elkerülése végett – Önnek egyezetnie kell a Kártyabirtokossal. Amennyiben a szolgáltatás tényleges összege emiatt meghaladja az előengedély tranzakcióhoz kiszámított és engedélyezett összeget, az eredeti engedélykérés felülvizsgálata szükséges. Ebben az esetben a tényleges és az előzetesen engedélyezett szolgáltatások összegének különbözetére Ön köteles minden esetben pótelőengedélyt kérni.

- elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás során az eladás előengedélyezés funkció („2" gomb), majd pótelőengedély funkció („2" gomb) terminálon történő kiválasztása után a chipet be kell helyezni az olvasóba vagy a kártyát le kell húzni a terminálon, vagy contactless módon kell az adatcserét végrehajtani, s a POS terminál használatával a különbözet összegére elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni. Pótelőengedély kérésére ugyanazt a kártyát kell használni, mint amelyikkel az első előengedélyt sikeresen lebonyolították.
  Ezt követően a vásárlás előengedélyezés után funkció („3" gomb) terminálon történő kiválasztása után a kért adatok, az előengedély(ek) során befoglalt eredeti és a bérlési szolgáltatások tényleges összege, továbbá az első előengedélyezés során kapott engedélyszám terminálba történő bevitelével befejezi a tranzakciót.
  A pótelőengedély tranzakció a lezárás tranzakció indításával automatikusan is indítható, amennyiben a terminálba megadott végösszeg meghaladja a beírt eredeti összeget. Amennyiben a pótelőengedély automatikusan indul, ugyanúgy nyomtat a pótelőengedélyről bizonylatot, mint ha azt független tranzakcióként végezték volna. A bizonylatokon feltüntetésre kerül az első előengedélykor kapott, és már azon a bizonylaton is szereplő un. MasterCard vagy VISA azonosító, továbbá az előengedély érvényességi ideje is.
- Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során Önnek a Telecenter-24 órás engedélyező központjától telefonon kell limittúllépési engedélyt kérni. A bizonylaton a bejelentkezéskor kapott limit-túllépési engedély száma mellett, a kijelentkezéskor kapott limittúllépési engedély számát, a tranzakció dátumát és a szállodai szolgáltatások tényleges összegét fel kell tüntetni.

Amennyiben az Elfogadóhely rendelkezik DCC szolgáltatásra vonatkozó szerződés kiegészítéssel, és az első előengedély során a kártyabirtokos elfogadta a DCC tranzakciót, úgy a pótelőengedélyek során a terminál automatikusan ismét felajánlja az eredeti előengedély során alkalmazott devizanemben és az ott alkalmazott árfolyam a DCC szolgáltatást. Ha az első előengedély során a kártyabirtokos elutasította a DCC szolgáltatást (vagy az nem is került neki felajánlásra), akkor a pótelőengedély automatikusan Ft-ban történik meg.

Ha a terminál a pótelőengedély során felajánlja a DCC összeget, azt a kártya és a kártyabirtokos hiányában a terminál kezelője is elfogadhatja, amennyiben rendelkezik erre vonatkozóan a kártyabirtokos által aláírt engedéllyel (check in dokumentum). Amennyiben a kártya és a kártyabirtokos a pótelőengedély tranzakciónál jelen van, és nem fogadja el a DCC összeget, úgy a korábbi előengedély és pótelőengedély(ek) összegét DCC devizanemben reversalni kell (5-ös gomb), és új első előengedélyt kell indítani a teljes összegre Ft összegben.

Amennyiben a pótelőengedély vagy az előengedély lezárás során a Bank központja nem talál olyan előengedély tranzakciót, amihez a pótelőengedélyt vagy a completiont kapcsolni tudná, úgy azt a tranzakciót 66-os hibaüzenettel visszautasítja. Ebben az esetben ellenőrizni kell, hogy a tranzakcióra átadott kártya megegyezik-e az előengedély során használt kártyával, és ha nem, a megfelelő kártyával kell azt megismételni.

Amennyiben valamely utólagos engedélykérés elutasításra kerül, a Bank a bejelentkezéskor kiszámított, illetve azt követően pótelőengedély tranzakcióval indított és engedélyezett összegig garantálja Önnek a tranzakció összegének kiegyenlítését. Az autó leadáskor a szolgáltatás tényleges összegéről kiállított bizonylatot Ön köteles a Kártyabirtokossal aláíratni. A tranzakciós bizonylatot, illetve számlát kizárólag a kártyabirtokos írhatja alá, vele együtt érkező másik személy nem.

Amennyiben a kártyabirtokos nem az előengedély kérésekor használt kártyával kívánja a számlát kiegyenlíteni, hanem másik kártyával, esetleg készpénzzel fizetne, az előngedély(ek) során lefoglalt összeget Önnek törölnie kell. Ezt MasterCard és VISA kártyák esetében a terminál menüjéből indítva teheti meg („5" gomb, előengedély törlés funkció, majd „1" funkciógomb, teljes törlés), de ha ez valamiért nem lehetséges, illetve egyéb kártyák (pl. JCB esetén) Bankunk TeleCenter - 24 órás engedélyezõ központján keresztül a (061) 460-5250, vagy a (061) 460-5141 telefax számokon kérheti.
Ha az előengedély(ek) összege meghaladja a szolgáltatás tényleges összegét, úgy a különbözetet rendezni kell. MasterCard és VISA kártyák esetén előengedély részleges törlés tranzakciót kell indítani („5" gomb, előengedély törlés funkció, majd „2" funkciógomb, részleges törlés). JCB kártyák esetén, illetve ha a törlés valamilyen okból nem volt sikeres, a részleges törlést az "előengedély törlési kérelem" kitöltésével és annak telefaxon való továbbításával kérheti (061 460-5141). Az előengedély teljes vagy részleges törléséhez ugyanazt a kártyát kell használni, mint amivel az első előengedély tranzakciót sikeresen lebonyolították.

Amennyiben az előengedély reversal során a Bank központja nem talál olyan előengedély tranzakciót, amihez a reversalt kapcsolni tudná, úgy azt a tranzakciót 65-os hibaüzenettel visszautasítja. Ebben az esetben ellenőrizni kell, hogy a tranzakcióra átadott kártya megegyezik-e az előengedély során használt kártyával, és ha nem, a megfelelő kártyával kell azt megismételni.

Az előengedély tranzakció lezárását (completion-t) minden esetben az előengedély és a pótelőengedély(ek) devizanemében lehet csak végrehajtani Amennyiben ez pl. a POS hibaüzenet alapján nem lehetséges, úgy kérjük küldje meg a Bank a számára a kitöltött Fizetőkártya-elfogadói kézikönyv – előengedély tranzakció lezárási kérelem" c. mellékletét.

Az előengedély teljes vagy részleges törlés MasterCard és VISA kártyákkal kezdeményezett lezárás tranzakcióval együtt automatikusan is indítható, amennyiben a terminálnak megadott végösszeg alacsonyabb, mint az eredeti összeg. A terminál az előengedély törlésről és a lezárásról is 2 pld. bizonylatot nyomtat.
Amennyiben a terminál külön tranzakcióként vagy lezárással együtt automatikusan elvégezte az előengedély teljes vagy részleges törlést, úgy azt más csatornán (telefax) kezdeményezni nem szabad, ellenkező esetben az abból fakadó kárt az Elfogadó viseli. Amennyiben az előengedély feloldására ennek ellenére nem kerül sor, úgy a kártyabirtokosnak javasolják, hogy a POS által nyomtatott bizonylat adatait alapján saját kibocsátó bankuknál reklamáljanak.

12.7.2.4. bizonylat aláíratása

Amennyiben a Kártyabirtokos az autó leadásakor jelen van, úgy a kiállított bizonylatot a Kártyabirtokossal alá kell íratni. Amennyiben a Kártyabirtokos az autó leadásakor nincs jelen, úgy az aláírás helyén „s.o.f." (signature on file) feltüntetése szükséges, s a végleges számlát a tranzakció Kártyabirtokos példányával a Kártyabirtokos által megadott címre 2 héten belül Önnek ki kell postáznia.

12.7.2.5. balesetből, rongálásból, károkozásból eredő károk rendezése

Amennyiben Ön az autó leadásakor a Kártyabirtokos jelenlétében balesetből, rongálásból, lopásból vagy egyéb károkozásból származó kárt észlel, a kár elismeréseként a kárrögzítő jegyzőkönyvet a Kártyabirtokossal alá kell íratni. A károk költségei abban

az esetben terhelhetők a Kártyabirtokos bankkártyájára, amennyiben azokat a Kártyabirtokos elismeri. Amennyiben a Kártyabirtokos a kárt elismerte, a kártya fizikai jelenlétét a kárt követően bizonyítani kell az elismerés alátámasztásául:

- elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás során a terhelés helyett Eladás menüpontban kézi rögzítéssel vagy az adatok kézi bevitelével funkció terminálon történő kiválasztása után a kártyát érintse, helyezze be a chip olvasóba, vagy húzza le a terminálon és a POS terminál használatával a maximum terhelhető önrész összegét kell a tranzakció összegeként megadni.
- Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során a Banktól Önnek szóban kell engedélyt kérnie a maximum terhelhető önrész összegére. A tranzakció lebonyolítását az 5. fejezetben foglaltaknak megfelelően hajtsa végre. A kézi bizonylaton (slip) a tranzakció összegeként a maximum terhelhető önrész összegét kell feltüntetni.

A tranzakciós bizonylatot, vagy kézi bizonylatot mindkét esetben alá kell íratni a Kártyabirtokossal. Tekintettel arra, hogy az okozott kár tényleges összege nem azonnal megállapítható, amennyiben a javítás költsége a javítási számla, vagy javítási kalkuláció alapján a terhelt összegnél alacsonyabb, a különbözet összegére jóváírást kell indítani a tranzakció dátumától számított maximum 30 napon belül. A fentiektől eltérő esetben a banknak nem áll módjában felelősséget vállalni.

12.7.3. utólagos terhelések

12.7.3.1. utólagosan terhelhető költségek

Utólagos terhelésként, amennyiben a Kártyabirtokos az autó bérlésekor és/vagy az autó leadásakor beleegyezését adta, az alábbi tételek érvényesíthetők:
Visa típusú bankkártya esetén: a bérléstől számított 90 napon belül
MasterCard típusú bankkártya esetén: a büntetésről szóló határozat kiállítástól számított 30 napon belül

- **parkolási és közlekedési díj** a terhelés kapcsán az alábbi dokumentumokat kell megőrizni és reklamáció esetén a Bank rendelkezésére bocsátani: bérleti szerződés másolata, szabálysértés dokumentálása, szabálysértés helye és ideje, bérelt autó forgalmi engedélyszáma és rendszáma, megsértett jogszabály, büntetés összege helyi pénznemben.
- **önrész** amennyiben a Kártyabirtokos elfogadta a CDW/LDW biztosítást, úgy az önrész kiszámított összegét kell a Kártyabirtokosra terhelni. Ennek kapcsán legalább az alábbi dokumentumok megőrzésére és reklamáció esetén a Bank felé történő megküldése szükséges: bérleti szerződés másolata, baleseti jegyzőkönyv (rendőrség által kiállított), részletes javítási számla.
- **károsszeg** amennyiben a Kártyabirtokos nem vette igénybe a CDW/LDW-t,, ugyanakkor a Kártyabirtokos felelős a balesetért. Ennek kapcsán legalább az alábbi dokumentumok megőrzésére és reklamáció esetén a Bank felé történő megküldése szükséges: bérleti szerződés másolata, baleseti jegyzőkönyv (rendőrség által kiállított), részletes javítási számla.

Az autókölcsönző cég a kártyabirtokos hozzájárulása esetén kezdeményezhet sérüléshez kapcsolódó utólagos terhelést.

- Amennyiben az autó visszavételekor sérülést észlel a járművön, úgy az autó visszavételét követő 10 naptári napon belül írásban vegye fel a kapcsolatot a kártyabirtokossal, értesítse a keletkezett sérülésről. A bérleti szerződésen megadott kártyabirtokos értesítési címére postázza ki a terhelés alapjául szolgáló dokumentumokat (sérülés pontos megnevezése, a javítás összege és valutaneme, melyben a terhelést érvényesíteni fogja). Az értesítéssel kapcsolatos dokumentációt kérjük, őrizze meg, mert arra egy esetleges reklamáció esetén szüksége lehet.
- A kártyabirtokosnak 10 naptári nap áll rendelkezésére a válaszadáshoz. Amennyiben nem érkezik válasz a kártyabirtokostól, úgy végrehajthatja a terhelést, de a kártyatársasági szabály alapján a kártyabirtokosnak továbbra is megmarad az utólagos terheléssel kapcsolatos reklamációs joga.
- A sérülésből adódó utólagos terhelést a kártyabirtokossal történő kapcsolatfelvételt követő 20. naptári nap eltelte után rögzítheti be a POS terminálba.

A tranzakciók csak az Elfogadó devizanemében hajthatók végre akkor is, ha a kártyabirtokos az előengedély, illetve előengedély lezárás tranzakciót DCC devizanemben végezte.

A kártyabirtokos hozzájárulása nélkül végrehajtott utólagos terheléseket a Kártyabirtokos megreklamálhatja kibocsátó bankján keresztül a nemzetközi kártyatársaságok reklamációkezelésre vonatkozó szabályzata szerint, melynek értelmében a tranzakció összegét a Bank nem tudja garantálni Önöknek.

12.7.3.2. engedélykérés

Az utólagos terheléseket minden esetben külön tranzakcióként kell kezelni, azok összege a bérléti díj összegével közösen nem számolható el.

- Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás esetén a POS terminál használatával Eladás menüpontban az adatok kézi bevitelével tranzakció rögzítése) elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni.
- Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás során az összegre a Telecenter-24 órás engedélyező központjától Önnek szóban limittúllépési engedélyt kell kérnie, s az így kapott engedélyszámot a kiállított bizonylaton fel kell tűntetni.

12.7.3.3. bizonylat kitöltése

Az aláírás helyén „s.o.f." (signature on file) feltüntetése szükséges.

12.7.3.4. Kártyabirtokos értesítése

A bizonylat Kártyabirtokos példányát, valamint minden az utólagos terhelés alapjául szolgáló dokumentumot a Kártyabirtokos által megadott címre 2 héten belül Önnek ki kell postáznia.

12.7.4. folyamatos autóbérlés

Amennyiben a bérlő jelzi, hogy folyamatos bérlésről lesz szó, akkor kérjük az alábbiak szerint járjon el.

12.7.1. pontban leírtaknak megfelelően a bérleti szerződést töltse ki, a kártya fizikai jelenlétét igazolja a kártya terminálon történő áthúzásával, illetve kézi elfogadás esetén a kártyáról kézi úton az erre a célra szolgáló kártyabizonylatra lenyomatot kell készíteni.

Folyamatos autóbérlés során havi bontásban készítse el az elszámolást, melynek során kérje meg a bérlőt, hogy legyen kedves befáradni Önökhöz egy megbeszélt időpontban. Ez azért szükséges, mert így Önnek lehetősége nyílik arra, hogy az autó meglétét, illetve állapotát meg tudja vizsgálni, illetve az újabb bérleti szerződést alá tudja íratni a Kártyabirtokossal. Ismételten kérje el a bérlő bankkártyáját annak érdekében, hogy Önök a bankkártya fizikai jelenlétét bizonyítani tudják, azaz hogy a Kártyabirtokos kezdeményezte az autó-bérlést, valamint annak érdekében, hogy ellenőrizni tudják, hogy a kártyán van-e elegendő fedezet a bérlés folytatásának költségeire.

A bérlési időszak végén a 12.7.2. pontban leírtaknak megfelelően járjon el.

12.7.5. garantált autófoglalás (car reservation – no show)

A garantált autófoglalás keretében az Elfogadó jogosult a bankkártyával előzetesen lefoglalt, de ténylegesen igénybe nem vett autó egynapi, adóval növelt díját a Kártyabirtokos által a foglalás során megadott kártyaszámára terhelni.

12.7.5.1. no show (egy napi költség) felszámítása

Amennyiben a Kártyabirtokos nem törölte az autófoglalását, Ön köteles a foglalásnak megfelelő autót a megadott érkezési időpontot követő nap kijelentkezési időpontjáig fenntartani.

Amennyiben a Kártyabirtokos a kártyával előzetesen lefoglalt autót nem mondta le, de nem vette igénybe, úgy az Elfogadó jogosult egynapi, adóval növelt díjat a Kártyabirtokos bankkártyájára terhelni.

Kézi lehúzó készülék (imprinter) segítségével történő kártyaelfogadás esetén Ön köteles a terhelt díj összegéről kártyabizonylatot kiállítani. A kártyabizonylatnak legalább a következő adatokat kell tartalmaznia:

- Kártyabirtokos neve, ahogy a kártyán megjelenik,
- kártyaszám,
- kártya érvényességi ideje,
- tranzakció dátuma,
- egy napi bérleti díj adóval növelt összege,
- forgalmi rendszám

- amennyiben az összeg az autókölcsönző részére megszabott limithatárt meghaladja, a Telecenter-24 órás engedélyező központjától szolgálatától kapott limittúllépési engedély száma,
- az aláírás helyén „no show – signature on file” megjegyzés.

Elektronikus terminál segítségével történő kártyaelfogadás esetén a követendő eljárás:

- a tranzakció rögzítése a POS terminál Telefonos rendelés menüpontjában történik
- amennyiben a bérleti díj adóval növelt összege az autókölcsönző részére megszabott limithatárt meghaladja, a POS terminál elektronikus úton automatikusan limittúllépési engedélyt kér,
- a tranzakcióra vonatkozó bizonylaton az aláírás helyén fel kell tüntetni a „no show – signature on file” megjegyzést.
- Az adatok felküldése a normál tranzakciók adataival együtt történik.

12.7.6. egyéb

A Kártyabirtokost bérelt gépkocsi ellopása, elvesztése illetve a gépkocsit érhető esetleges kár miatt terhelni tilos. A bérbe adott gépkocsik biztosításáról az autókölcsönzőnek kell gondoskodnia.

Mellékletek,

1. számú melléklet: kártyajegyek, biztonsági elemek

Bankkártya elfogadáskor mindig ellenőrizze a bankkártyán a biztonsági jegyeket, biztonsági elemeket.

1. dombornyomott VISA bankkártyák jellemzői

kártya előlapja:

- **VISA logó:** a VISA logó a kártya jobb vagy (chipkártya esetén) bal felső, vagy jobb alsó sarkában a található. A régi háromszínű zászlóra emlékeztető, kék-fehér-sárga csíkos, VISA szöveget tartalmazó logo-t folyamatosan váltja fel az új (lsd lent).
- **UV jel:** a bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa – megvilágított kártya közepén repülő madár jelenik meg.
- **kártyaszám:** a kártyaszám dombornyomott 4x4-es bontású számcsoportban tüntetik fel a kártyán, 4-es számmal kezdődik. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött/alatt egyszerű nyomtatással is megtalálható. A számok már a plasztik nyomtatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor a jelek hamis kártyára utalnak.
- **Kártyabirtokos neve,**
- **kártya érvényessége** (hónap /év),
- **hologram:** a hologram arany vagy ezüstszínű, tisztán kivehető háromdimenziós ábra, amely a bankkártya forgatásával mozog. A hologramban egy háromdimenziós repülő galamb látható, a hamis hologram esetében a madár képe nem térhatású.
- Régi Visa logóval rendelkező kártyáknál a hologram a kártya előlapján található. A kártyaszám utolsó négy számjegyét a hologramra nyomták.
- Új Visa logóval rendelkező kártyán a hologram átkerülhet a kártya hátoldalán található a mágnes csíkra.
- Régi Visa logóval ellátott kártyák esetén egy speciális, dombornyomott „repülő V" betű található az érvényesség/lejárat lejárat mellett, melynek bal szára függőleges.

kártya hátlapja:

- **mágnes csík:** az új Visa logóval ellátott kártyák esetén a mágnes csíkon holografikus repülő galamb látható.
- **aláírás panel:** a kártya hátoldalán az aláíró sáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén void (érvénytelen) felirat jelenik meg rajta. Az aláírás panelen megtalálható a kártyaszám vagy annak utolsó 4 számjegye és a CVV2 kód (három biztonsági számjegy).
- A régi Visa logóval ellátott kártyák esetén az aláírás panelen átlós, színes „Visa" felirat található, valamint a kártyaszámot követő három biztonsági számjegy (CVV2).
- Az új Visa logóval ellátott kártyák esetén az aláírás panel rövidebb is lehet, melyet kis fehér panel követ a CVV2-vel. Az aláírás panel lehet eltérő színű, hosszanti, színes csíkozással díszített.
- Az aláírás panel alatt szerepel az „authorized signature" felirat.

2. nem dombornyomott VISA bankkártyák jellemzői

a kártya előlapja

- **VISA logó:** a VISA logó a kártya bal felső vagy chip kártya esetén jobb alsó sarkában található.
- a kártyán külön felirat utal a kizárólag elektronikus használatra: „electronic use only".
- **UV jel:** a bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa – megvilágított kártya közepén repülő madár jelenik meg.
- **kártyaszám:** a kártyaszám gravírozott (nem dombornyomott) formában 4x4-es bontású számcsoportban tüntetik fel a kártyán, 4-es számmal kezdődik. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött/alatt egyszerű nyomtatással is megtalálható. A számok már a plasztik nyomtatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor a jelek hamis kártyára utalnak.
- **Kártyabirtokos neve** (opcionális),
- **kártya érvényessége** (hónap/év),
- **hologram:** a hologram arany vagy ezüstszínű, tisztán kivehető háromdimenziós ábra található, amely a bankkártya forgatásával mozog. Hologramban egy háromdimenziós repülő galamb látható. A hamis hologram esetében a madár képe

nem térhatású.

- Régi Visa logóval rendelkező kártyáknál a hologram a kártya előlapján található. A kártyaszám utolsó négy számjegyét a hologramra nyomtatták.
- Új Visa logóval rendelkező kártyán a hologram átkerülhet a kártya hátoldalán található mágnes csíkra.

a kártya hátlapja

- **mágnes csík:** az új Visa logóval ellátott kártyák esetén a mágnes csíkon holografikus repülő galamb látható.
- **aláírás panel:** kártya hátoldalán az aláíró sáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén void (érvénytelen) felirat jelenik meg rajta. Az aláírás panelen megtalálható a kártyaszám vagy annak utolsó 4 számjegye és a CVV2 kód (három biztonsági számjegy). A régi Visa logóval ellátott kártyák esetén az alá-íráspanelen átlós, „VISA" felirat található, valamint a kártyaszámot követő három biztonsági számjegy (CVV2).
- Az új VISA logóval ellátott kártyák esetén az aláírás panel rövidebb is lehet, melyet kis fehér panel követ a CVV2-vel. Az aláírás panel lehet eltérő színű, hosszanti csíkozással díszített.
- Az aláírás panel alatt szerepel az „authorized signature" felirat.

3. a VISA Electron kártya biztonsági elemei:

kártya előlapja

- **VISA Electron logó**: a Visa logó alatt Electron felirat található. A VISA Electron logó a kártya jobb vagy (chip-kártya esetén) bal felső, vagy jobb alsó sarkában a található, esetleg a kártya hátoldalán.
- A kártyán külön felirat utal a kizárólag elektronikus használatra: „electronic use only".
- **UV jel:** a bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa – megvilágított kártya közepén repülő madár jelenik meg.
- **kártyaszám:** a kártyaszám gravírozással készül. A kártyán legalább a kártyaszám utolsó 4 számjegyét fel kell tüntetni. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött/alatt egyszerű nyomtatással is meg-található. A számok már a plasztik nyomtatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor a jelek hamis kártyára utalnak.
- **hologram:** opcionális,
- **Kártyabirtokos neve:** opcionális,
- **kártya érvényessége** (hónap / év).

a kártya hátlapja

- **mágnes csík:** az új Visa Electron logóval ellátott kártyák esetén a mágnes csíkon opcionálisan holografikus repülő galamb látható.
- **aláírás panel:** kártya hátoldalán az aláíró sáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén „void" (érvénytelen) felirat jelenik meg rajta. Az aláírás panelen megtalálható a kártyaszám vagy annak utolsó 4 számjegye és a CVV2 kód (három biztonsági számjegy).
- A régi VISA Electron logóval ellátott kártyák esetén az aláírás panelen átlós, színes „VISA" „Electron" felirat található, valamint a kártyaszámot követő három biztonsági számjegy (CVV2).
- Az új VISA Electron logóval ellátott kártyák esetén az aláírás panel rövidebb is lehet, melyet kis fehér panel követ a CVV2-vel. Az aláírás panel lehet eltérő színű, hosszanti csíkozással díszített.
- Az aláírás panel alatt szerepel az „authorized signature" felirat.

4. V PAY kártya

a kártya előlapja

- **chip:** a V PAY kártyán minden esetben kell hogy legyen chip,
- **V PAY logo:** a V PAY logó a kártya jobb alsó vagy felső, esetleg bal alsó vagy felső sarkában a található. Formáját és színeit lásd lent.
- **UV jel:** a bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa – megvilágított kártya közepén repülő madár jelenik meg.
- **kártyaszám:** gyakran a hátoldalon szerepel. A kártyaszám nem dombornyomott, 16-19 karakter hosszú, de előfordulhat, hogy annak csak egy részét jeleníti meg a kibocsátó, 4-essel, 5-össel vagy 6-ossal kezdődik.

- **Kártyabirtokos neve:** gyakran a hátoldalon szerepel. Nem lehet dombornyomott.
- **kártya érvényessége** (hónap/év): gyakran a kártya hátoldalán szerepel. Nem lehet dombornyomott.

kártya hátlapja

- **mágnes csík:** bár chip alapú a kártya, tartalmaz mágnes csíkot az esetleges domestic/saját alkalmazások miatt.
- **aláírás panel:** a kártya hátoldalán nem feltétlenül jelenik meg az aláírás panel,
- **CVV2:** opcionális, csak domestic/saját alkalmazásokra,
- **kártyaszám, Kártyabirtokos neve, lejárat:** gyakran nem a kártya előlapján szerepel, hanem a hátlapján. Nem lehet dombornyomott.

5. a VISA mini kártya

Kis méretű (6,6 x 4 cm) Visa logoval és hologrammal ellátott bankkártya, bal alsó sarkán átlyukasztva. Dombornyomott, nem dombornyomott, V PAY és Visa Electron változata létezik.

Biztonsági elemek megegyeznek a dombornyomott Visa, nem dombornyomott Visa, V PAY és Visa Electron bankkártyáknál felsoroltakkal, azzal a különbséggel, hogy a Visa logo a bal felső sarokba nem kerülhet, valamint a Visa logo és a hologram, illetve a feliratok arányosan kisebb méretűek. Előfordulhat, hogy a mini kártyákon egyes szövegek (pl. „electronic use only") nem szerepel a kártyán.

6. függőleges irányú kártya

Visa, V PAY és Visa Electron kártyák esetében lehetséges függőleges irányú elrendezés, dombornyomott kártya esetén a kártyán lévő adatok elhelyezése csak a kártya hosszabb oldalával párhuzamosan lehetséges.

A biztonsági elemek megegyeznek a dombornyomott Visa, nem dombornyomott Visa, V PAY és Visa Electron bankkártyáknál felsoroltakkal.

7. MasterCard dombornyomott bankkártyák jellemzői

a **kártya előlapja**

- **Mastercard logó:** a MasterCard logó a kártya jobb felső, vagy jobb alsó sarkában található, formája és színei a mintán láthatók.
- **UV jel:** a bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa – megvilágított kártya közepén egy különálló M és C betű jeleneik meg.
- **kártyaszám:** a kártyaszám dombornyomott 4x4-es bontású számcsoportban tüntetik fel a kártyán, 5-ös számmal kezdődik. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött/alatt egyszerű nyomtatással is megtalálható. A számok már a plasztik nyomtatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor a jelek hamis kártyára utalnak. A kártyaszám utolsó négy számjegye belelóg a hologramba.
- **Kártyabirtokos neve,**
- **kártya érvényessége** (hónap / év),
- **hologram:** a hologram arany vagy ezüstszínű, tisztán kivehető háromdimenziós ábra, amely a bankkártya forgatásával mozog. A hologram egymásba kapcsolódó földgömböket ábrázol MasterCard felirattal ellátott háttérben.
- A hologram a 2006. június 1-je után kibocsátott kártyák esetén a kártya hátoldalán is szerepelhet vagy a hologramot holografikus mágnes csík helyettesítheti.
- **„MC" karakter:** 2006. június 1-je előtt kibocsátott kártyák esetén egy speciális, dombo rnyomott „egybefolyó MC" betű található az érvényesség/lejárat lejárat mellett. A 2006. június 1-je után kibocsátott kártyákon nem lehet rajta az „egybefolyó MC" betű.

kártya hátlapja:

- **mágnes csík:** 2006. június 1-je után kibocsátott kártyák esetén hologramot holografikus mágnes csík is helyettesítheti.
- **aláírás panel:** kártya hátoldalán az aláíró sáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén „void" (érvénytelen) felirat

jelenik meg rajta. Az aláírás panelen apró betűkkel ismétlődő, átlós, színes „MasterCard” felirat található, és megtalálható a kártyaszám vagy annak utolsó 4 számjegye és a CVC2 kód (három biztonsági számjegy).

- 2006. június 1-je után gyártott kártyák esetén a CVC2 kód az aláírás panelt követő kis fehér panel tartalmazza.

8. MasterCard nem dombornyomott bankkártyák jellemzői

kártya előlapja

- **MasterCard logó:** a MasterCard logó a kártya jobb felső, vagy jobb alsó sarkában található. A kártyán külön felirat utal a kizárólag elektronikus használatra „electronic use only”.
- **UV jel:** a bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa – megvilágított kártya közepén egy különálló M és C betű jeleneik meg.
- **kártyaszám:** a kártyaszám gravírozott (nem dombornyomott) formában 4x4-es bontású számcsoportban tüntetik fel a kártyán, 5-ös számmal kezdődik. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött/alatt egyszerű nyomtatással is megtalálható. A számok már a plasztik nyomtatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor a jelek hamis kártyára utalnak. A kártyaszám utolsó négy számjegye nem lóghat bele a hologramba.
- **Kártyabirtokos neve,**
- **kártya érvényessége (**hónap / év),
- **hologram:** a hologram arany vagy ezüstszínű, tisztán kivehető háromdimenziós ábra található, amely a bankkártya forgatásával mozog. A hologram egymásba kapcsolódó földgömböket ábrázol MasterCard felirattal ellátott háttérben.
- A hologram a 2006. június 1-je után kibocsátott kártyák esetén a kártya hátoldalán is szerepelhet vagy a hologramot holografikus mágnes csík helyettesítheti.
- 2006. június 1-je előtt kibocsátott kártyák esetén egy speciális, gravírozott „egybefolyó MC” betű található az érvényesség/lejárat lejárat mellett. A 2006. június 1-je után kibocsátott kártyákon nem lehet rajta az „egybefolyó MC” betű.

kártya hátlapja

- **mágnes csík:** 2006. június 1-je után kibocsátott kártyák esetén hologramot holografikus mágnes csík is helyettesítheti.
- **aláírás panel:** kártya hátoldalán az aláíró sáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén VOID (érvénytelen) felirat jelenik meg rajta. Az aláírás panelen apró betűkkel ismétlődő, átlós, színes „MasterCard” felirat található, és megtalálható a kártyaszám vagy annak utolsó 4 számjegye és a CVC2 kód (három biztonsági számjegy).
- 2006. június 1-je után gyártott kártyák esetén a CVC2 kód az aláírás panelt követő kis fehér panel tartalmazza.

9. a MasterCard Electronic bankkártya biztonsági elemei

kártya előlapja

- **MasterCard Electronic logó:** a MasterCard Electronic logó a kártya jobb felső, vagy jobb alsó sarkában található. A kártyán külön felirat utal a kizárólag elektronikus használatra „Valid only where MasterCard Electronic is accepted.” (magyarul a „Csak MasterCard Electronic elfogadóhelyen érvényes).”
- **UV jel:** a bankjegy ellenőrző berendezéssel – UV lámpa – megvilágított kártya közepén egy különálló M és C betű jeleneik meg.
- **kártyaszám:** a kártyaszám gravírozott (nem dombornyomott) formában 4x4-es bontású számcsoportban tüntetik fel a kártyán, 5-ös számmal kezdődik. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött/alatt egyszerű nyomtatással is megtalálható. A számok már a plasztik nyomtatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor a jelek hamis kártyára utalnak. A kártyaszám utolsó négy számjegye nem lóghat bele a hologramba.
- **Kártyabirtokos neve:** nem dombornyomott,
- **kártya érvényessége:** nem dombornyomott,
- **hologram:** a hologram arany vagy ezüstszínű, tisztán kivehető háromdimenziós ábra található, amely a bankkártya forgatásával mozog. A hologram egymásba kapcsolódó földgömböket ábrázol MasterCard felirattal ellátott háttérben.
- A hologram a 2006. június 1-je után kibocsátott kártyák esetén a kártya hátoldalán is szerepelhet vagy a hologramot holografikus mágnes csík helyettesítheti.
- 2006.06.01. előtt kibocsátott kártyák esetén egy speciális, gravírozott „egybefolyó MC” betű található az érvényesség/lejárat mellett. A 2006. június 1-je után kibocsátott kártyákon nem lehet rajta az „egybefolyó MC” betű.

- **mágnes csík:** 2006. június 1-je után kibocsátott kártyák esetén hologramot holografikus mágnes csík is helyettesítheti.
- **aláírás panel:** kártya hátoldalán az aláíró sáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén „void" (érvénytelen) felirat jelenik meg rajta. Az aláírás panelen apró betűkkel ismétlődő, átlós, színes „MasterCard" felirat található, és megtalálható a kártyaszám vagy annak utolsó 4 számjegye és a CVC2 kód (három biztonsági számjegy).
- 2006. június 1-je után gyártott kártyák esetén a CVC2 kód az aláírás panelt követő kis fehér panel tartalmazza.

10. Diners Club logóval ellátott MasterCard bankkártya

A MasterCard bankkártyán Diners Club logo is található, a kártyaszám 5-ös számmal kezdődik. Biztonsági elemek megegyeznek a MasterCard dombornyomott bankkártyáknál leírtakkal.

11. A Maestro típusú bankkártyák biztonsági elemei

- a Maestro logó szerepelhet a kártya előlapján, hátlapján vagy mindkét oldalán, fehér „Maestro" felirat kék-piros körben,
- a Maestro típusú kártyák száma mindig „5"-tel vagy „6"-tal kezdődik és 16-19 számjegyű. A teljes kártyaszám nem kerül minden esetben feltüntetésre a kártyán.
- A kártya csak elektronikus környezetben használható, ennek ellenére előfordul, hogy a kártyaszám dombornyomású.
- **aláírás panel:** kártya hátoldalán az aláíró sáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén „void" (érvénytelen) felirat jelenik meg rajta. Az aláírási panelen átlósan színes „Maestro" felirat látható.

12. dombornyomott JCB kártyák biztonsági elemei

2006. július 1-jétől a dombornyomott JCB kártyák külalakja megváltozik.

a kártya előlapja

- **JCB logo:** a logo a jobb felső vagy jobb alsó sarokban található. A függőleges irányú kártyán a logo a bal felső sarokba is kerülhet.
- **kártyaszám, lejárat és név:** a kártyaszám 4x4-es bontásban szerepel, minden adatot dombornyomással tüntetnek fel. A kártyaszám első négy számjegye a kártyaszám fölött/alatt egyszerű nyomtatással is meg-található. A számok már a plasztik nyomtatása során a kártyára kerülnek, ezért ha láthatóan módosított, akkor a jelek hamis kártyára utalnak. A függőleges irányú kártyán az adatok vízszintesen és függőlegesen is elhelyezkedhetnek.
- **JCB hologram:** az új hologram a földgömb mögül előbukkanó napot ábrázolja (lásd mintakártyán), elhelyezhető a kártya elő- és hátoldalán is.
- **speciális karakterek:** az új kibocsátású kártyákon speciális „J" karakter szerepelhet opcionálisan. A régi kibocsátású kártyákon „JCB" speciális karakter szerepel a lejárat után.

a kártya hátoldala

- **aláírási panel:** kártya hátoldalán az aláíró sáv nem lehet sérült, újra ragasztott. Sérülése esetén „void" (érvénytelen) felirat jelenik meg rajta. Az aláírási panelen átlósan futó kék színű, nyomtatott JCB felirat látható. Az új kibocsátású kártyákon hullámosan nyomtatott, kék-sárga JCB felirat látható.
- **CAV2:** az aláírási panel végén, vagy a rövidített aláírási panelt kövezően elhelyezett 7 jegyű szám utolsó 3 számjegye.
- **hologram:** opcionálisan szerepelhet a kártya hátoldalán is.

13. a nem dombornyomott JCB kártyák biztonsági elemei

A kártya képe megegyezik a dombornyomott JCB kártyával, a főbb különbségek:

- **kártyaszám, lejárat és név:** az adatok nem dombornyomással, hanem más módon (pl. gravírozással, indent printeléssel, stb) kerül a kártyára.

2. számú melléklet: kézi bizonylat kitöltése

A bankkártyán szereplő alábbi adatokat a kézi lehúzó gép (imprinter) segítségével jelenítheti meg a kártyabizonylat felső részén:

- kártyaszám,
- érvényességi határidő,
- Kártyabirtokos neve.

Kézzel írt bankkártya adatokat tartalmazó kártyabizonylatot a Bank nem fogad el (kivételt képez a Bank által külön feltételekkel megkötött „mail/phone order" szerződés szabályai szerint, kézzel kitöltött kártyabizonylat).

A kártyabizonylat alsó részén a lehúzó gépen található nyomólemez segítségével kerül megjelenítésre az Elfogadó neve, címe és kódszáma.(Amennyiben a nyomólemezt még nem kapta meg, a fenti adatokat kézírással, vagy bélyegző használata esetén a kártyabizonylat minden egyes példányát külön-külön kell lebélyegeznie).

A kártyabizonylat megfelelő rovatában kézzel kell kitöltenie a következőket:

- vásárlás, vagy szolgáltatás ellenértéke az összeg rovatban,
- ha a Kártyabirtokos borravalót kíván adni, azt neki kell bejegyeznie a tax rovatba,
- az előző kettő összegét a fizetendő összeg rovatba kell beírnia, a szerződésben megállapított valutanemben (a Bank a rovatban feltüntetett összeg kereskedői jutalékkal csökkentett értékét írja jóvá az Elfogadó számláján),
- az elfogadás dátumát nap/hónap/év formátumban kell megadnia a dátum rovatban,
- limit feletti összegű vásárlás esetén a telefonon kapott limittúllépési engedély számát az engedélyezési szám rovatban kell feltüntetnie,
- a kártyabizonylatot a Kártyabirtokossal a Kártyabirtokos aláírása helyen alá kell íratnia. Az aláírást össze kell hasonlítania a bankkártyán szereplő aláírással.

A kártyabizonylaton aláírás után módosítást, vagy hozzáírást végezni tilos.

összesítő bizonylat kitöltése

A kártyabizonylatok egy-egy banki példányát összesítve legkésőbb a tranzakció dátumától számított 7 naptári napon belül juttassa el a Bank bármely bankfiókjába, vagy közvetlenül a K&H Bank Bankkártya Elfogadás Támogtatás osztály (1097 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.) részére.

Ahhoz, hogy az Elfogadó adatai az összesítő (summary) nyomtatványon megjelenjenek, a lehúzó gépen kell lehúznia a bankkártyák összesítésére szolgáló bizonylatot. A nyomólemezen található adatok megjelenítése után az alábbiakat a megfelelő rovatban kézzel kell kitöltenie:

- dátum,
- kártyabizonylatok száma összesen,
- kártyabizonylatok értéke összesen,
- kereskedői jutalék,
- az elfogadó részére átutalandó (jutalékkal csökkentett összeg),
- az elfogadó bankszámlaszáma,
- az összesítőt kiállító aláírása.

talált/bevont kártya

Amennyiben vásárlója ott felejti kártyáját az Ön üzletében, az adott nap végéig őrizze azt biztonságos helyen. Ha a Kártyabirtokos visszajön a kártyáért, ne adja vissza automatikusan, hanem fényképes igazolvány alapján győződjön meg a Kártyabirtokos kilétéről. Ha kétsége merülne fel, hívja a K&H TeleCenter-24 órás engedélyező központját.

Amennyiben a kártyáért a Kártyabirtokos nem jelentkezik, úgy az alábbiak szerint járjon el:

A kártyát érvénytelenítse annak vízszintes és függőleges irányban, a mágnescsík, illetve a chip ketté vágásával. Az érvénytelenített kártyát lezárt borítékban a bevonást követő első munkanapon jutassa el a következő címre: K&H Bank Zrt, 1851 Budapest.