



K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft.

1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
www.khpos.hu • khpos@kh.hu

Fizetési kártya-elfogadói kézikönyv

Hatályos: 2020.12.14.



Tartalom

1. Bevezető	3
2. Definíciók.....	3
3. Kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése	4
4. Bankkártyás tranzakció lebonyolítása	5
5. Engedélyezés	6
6. Elszámolás, Kimutatás.....	7
7. Visszaélések	7
8. Reklamáció	9
9. Speciális kereskedők, szolgáltatások	12
9.1. Internetes kereskedő (virtuális elfogadó)	12
9.2. Részletfizetés	13



1. Bevezető

Üdvözljük Ön(öke)t a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Társaság) fizetési kártya-elfogadói partnereinek sorában. Társaságunk alapvető célja, hogy magas szintű kártyaelfogadói szolgáltatást nyújtson Ön(ök)nek, mint ügyfeleinek. Jelen kézikönyv tartalmazza mindazokat a hasznos és fontos információkat, mely szükséges az Ön(ök) kártyaelfogadási tevékenységének zökkenőmentes lebonyolításához. A Társasággal kötött Fizetési kártya-elfogadói Szerződés (a továbbiakban: 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 vonz, növelve ezzel üzlete forgalmát. A fizetési kártya-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 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, melyhez segítséget nyújtanak a Társaság 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) Szerződésében megadott elfogadóhelyén történt áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke fizethető ki. Tilos a kártyát más elfogadó nevében, vagy helyette elfogadni.

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

Jelen kézikönyv az Ön(ök) Szerződésének szerves és elválaszthatatlan részét képezi, ezért Ön(ök) köteles(ek) mindenben jelen kézikönyv utasításai szerint eljárni. A Társaságnak jogában áll a kézikönyvben leírt szabályokat és folyamatokat megváltoztatni. A változtatásról a Társaság Ön(öke)t a Fizetőkártya-elfogadói Szerződés Általános Szerződési Feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF) meghatározott rendelkezések szerint, a módosított dokumentumoknak a Társaság internetes honlapján történő közzétételével 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(ök)re vonatkozó változatát is ismernie kell.

Kérjük, hogy kérdései, valamint reklamációi esetén keresse Társaságunkat a (06 1) 328-94000 telefonszámon, vagy küldje írásban a khpos@kh.hu email címre. Ha telefaxot kíván küldeni, a (06 1) 328-9401 számon teheti meg.

Üzleti jellegű, szerződéskötéssel, módosítással, új üzlet nyitásával kapcsolatos kérdéseivel forduljon üzletkötőjéhez, kapcsolattartójához.

2. Definíciók

Az általános definíciókat lásd az „Általános Szerződési Feltételek a Fizetési kártya-elfogadói szolgáltatásra vonatkozóan” dokumentum 4. pont.

Egyéb definíciók:

- **vPOS-ra vonatkozó definíciókat lásd még az ÁSZF KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK VIRTUÁLIS FIZETÉSI KÁRTYA-ELFOGADÁS ESETÉN dokumentum 2. pontjában**

Tokenizált kártya jelenti azokat a fizetési kártyákat, melyek elektronikus formában elkódolva kerülnek tárolásra valamely adathordozón (pl. mobil telefonon), és amely kártyaszám nem azonos a fizikai kártyán megjelenített kártyaszámmal.

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.

előengedély, pótelőengedély – jelenti azokat az engedélykérekeket, 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 előengedéllynél hiányzó pénzügyi tranzakció a lezárás folyamán történik meg.

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.

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 Társaság biztonsági előírásainak megfelelően kezeli az interneten keresztül végrehajtott tranzakciókat.

Verified by VISA (VbV), Mastercard SecureCode (MCSC), Mastercard ID Check - jelenti azokat a kártyatársaságok által kifejlesztett 3D Secure biztonsági eljárásokat, amelyeket az interneten keresztül virtuális POS terminálon kezdeményezett tranzakcióknál használ a Társaság azonosításra.

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.

POS kártyabizonylat elektronikus kártyaelfogadás esetén a POS terminál által készített kétpéldányos nyomtatvány, illetve a harmadik, Társaságot megillető példánynak a POS terminál által a Társasághoz elküldött elektronikus adatok értendő.

3. Kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése

3.1. kártya elfogadhatósága

Az elszámolható kártyák körét a Szerződés tartalmazza, melyek teljes körben az alábbiak lehetnek.

- Mastercard, értve alatta valamennyi Mastercard által birtokolt brandet, így például
 - o Maestro
 - o Debit Mastercard
- VISA, értve alatta valamennyi VISA által birtokolt brandet, így például
 - o VISA Electron
 - o vPay
- JCB

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

a Társaság 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 kártya-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 módosítania a Társasággal. **A Szerződés módosítása 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, melyet a Szerződés szerint Ön visszautasít, a tranzakció elszámolásra kerül és a Társaság a szerződésben rögzített díja 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. Tokenizált kártyák esetén a kártya képen szintén meg kell jeleníteni a kibocsátónak ezeket a jellemzőket.

4. Bankkártyás tranzakció lebonyolítása

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 10. fejezet tartalmazza.

4.1. tranzakció lebonyolítása

4.1.1. tranzakció jóváírása (áruvisszavétel, refund)

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 kártya jelenlétében. 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.

Külföldi, illetve deviza alapú kártyával rendelkező Kártyabirtokos esetén, ha a tranzakció devizaneme eltér a kártyához kapcsolt számla devizanemétől, ez árfolyamkülönbséget okozhat. Az esetleges árfolyamvesztés rendezését minden esetben a Kártyabirtokosnak a saját bankján keresztül kell intéznie. Amennyiben az árfolyamvesztést a kibocsátó bank az elfogadó bankra terheli, úgy azt a Társaság az elfogadóhelyre tovább háríthatja.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jóváírás összege a rendezni kívánt terhelési tranzakció összegét nem haladhatja meg.

A végrehajtott jóváírásokat a Társaság ellenőrizheti. Amennyiben a jóváíráshoz tartozó terhelési tranzakciót a Társaság nem tudja beazonosítani, a jóváírás feldolgozását felfüggesztheti. A jóváírás jogosságának, szabályszerűségének tisztázása érdekében a Társaság minden esetben írásban felveszi a kapcsolatot az Elfogadóval. Amennyiben az Elfogadó a jóváírás jogosságát, szabályszerűségét annak dátumától számított 30 (harminc) napon belül dokumentáltan nem bizonyítja, a jóváírás feldolgozását a Társaság 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 továbbá 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.

4.2.3.

Tranzakció reversal vagy jóváírás Társaságon keresztül

Amennyiben a reversal vagy az áruvisszavét tranzakció már nem hajtható végre, úgy az az Elfogadó írásban kérheti a Társaságtól. A beérkező jóváírási kérelmeket a Társaság ellenőrzi. Amennyiben a jóváíráshoz tartozó terhelési tranzakciót a Társaság nem tudja beazonosítani, a jóváírást nem rögzíti. A jóváírás jogosságának tisztázása érdekében a Társaság minden esetben írásban felveszi a kapcsolatot az Elfogadóval. Amennyiben az Elfogadó a jóváírás jogosságát annak dátumától számított 30 (harminc) napon belül dokumentáltan bizonyítja, a jóváírás rögzítését a Társaság 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. Engedélyezés

Az autorizáció, 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 10. fejezet tartalmazza.

5.1. Engedélykérés

5.1.1. Floor limit fogalma bővebben

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

- 5.1.1.1 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 limit mértéke általában 0 HUF, EUR vagy USD. Amennyiben egyes Elfogadóknál a floor limit mértéke eltér ettől, a floor limit összegét a Szerződés vagy annak mellékletei tartalmazzák.

5.1.2. engedélykérés

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

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.

5.1.3. előengedély kérés

Bizonyos Elfogadók esetén (ezek jellemzően szállodák és autókölcsönzők) gyakran merül fel igény az ügyfél fizetőképességének ellenőrzésére a tranzakció végrehajtását megelőzően. Erre az ún. előengedély-kérés keretében nyílik lehetőség. Az



előengedélyezésre vonatkozó előírásokat a 10. fejezet tartalmazza.

5.2. 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.

5.3. sikertelen tranzakció

5.3.1. 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 lehet például: napi limit túllépés, fedezethiány) a Kártyabirtkosnak 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. Elszámolás, Kimutatás

6.1. Elszámolás folyamata

A POS és vPOS terminál automatikusan benyújtja a Társaság felé elszámolásra az elfogadó által végzett összes elektronikus tranzakciót.

Folyamata

- tranzakció felküldése (on-line tranzakció)
- off-line tranzakciók gyűjtése és felküldése a következő on-line tranzakcióval
- tranzakció gyűjtése és felküldése napzárással
- központi feldolgozás
- elszámolás kártyatársasággal
- pénzügyi elszámolás Elfogadóval (utalás)
- eltérés vizsgálat (szükség esetén)

Amennyiben a napzárás elmarad, úgy egyes tranzakciók elszámolás megghiúsulhat, ezért kérjük, minden munkanap végén végezze el ezt a műveletet.

6.2. Kimutatás

A Társaság az ÁSZF 18. pontja szerint naponta/hetente/havonta tételes Kimutatást küld az Ön által lebonyolított kártyás tranzakciókról, amennyiben volt bankkártyás forgalma.

Kérjük, az Elszámoláson szereplő adatokat minden esetben hasonlítsa össze 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 Társaság telefonos elérhetőségén keresztül, vagy küldje írásban a khpos@kh.hu email címre, (06 1) 328 9401 faxszámra.

7. 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.

7.1. 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.

7.1.1. 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.

7.1.2. Gyanú 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 értesítsen a khpos@kh.hu email címre, (06 1) 328 9401 faxszámra., a

7.2. 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 fizetési titokra 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 Társaság, valamint a jogszabályok által feljogosított hivatalos szervek írásos megkeresése) nem adhatja ki.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Társaságunk, másokhoz hasonlóan, csak és kizárólag írásban kér kártyaszámra, Kártyabirtokosra és kártyás tranzakcióra vonatkozó információt.

7.3. Visszaéléssel kapcsolatos tudnivalók

A Társaság a hozzá beérkező tranzakciók végrehajtásának körülményeit megvizsgálhatja, azok valóságának körülményeit a Kártyabirtokossal vagy a kibocsátó bankkal ellenőriztetheti.

A büntető törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény büntetni rendeli a banktitokra vonatkozó jogszabályok előírásainak megszegését. Ugyanezen törvény 392-394. pontja büntetni rendeli a bankkártya meghamisítását vagy hamis bankkártya készítését, bankkártya-hamisításra irányuló előkészület elkövetését, a hamis vagy hamisított bankkártya jogtalan hasznoszerzés 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.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Társaság a fenti cselekmény(ek)ről tudomásszerzést követően, haladéktalanul megteszi a büntető eljárás megindításához szükséges lépéseket és a Nemzetközi Kártyatársasági előírásoknak, valamint a Szerződésben rögzítetteknek megfelelően a Nemzetközi Kártyatársaságok felé jelenti

8. Reklamáció

8.1. Elfogadó részéről felmerült reklamáció

8.1.1. reklamáció benyújtásának módja

Kártyás tranzakcióval kapcsolatosan felmerülő reklamációját kérjük, hogy az interneten megtalálható „Fizetőkártya elfogadói kézikönyv mellékletei – jegyzőkönyv elfogadói reklamációról” elnevezésű formanyomtatványt írásban a khpos@kh.hu email címre, vagy a (06 1) 328-9401 telefonszámra küldje meg.

A reklamáció gyorsabb kivizsgálása érdekében kérjük, hogy a formanyomtatványon az adott reklamációhoz megjelölt dokumentumokat mellékelni szíveskedjen.

Felhívánk figyelmét, hogy amennyiben a kártyaelfogadás nem a Szerződésben és annak szerves részét képező dokumentumokban meghatározott módon történt, a Társaságnak csak abban az esetben és akkor is korlátozottan áll módjában ügyében eljárni, amennyiben a vonatkozó összeg a 10 000 forint (vagy 100 USD és 100 EUR) összeghatárt eléri, vagy meghaladja.

8.1.2. A reklamáció benyújtási határideje

Az Elfogadó által indított reklamáció a tranzakció dátumától vagy az Elszámolás kézhezvételétől számított maximum 3 (három) hónapon belül nyújtható be. Amennyiben Ön a jelen Kézikönyv 8.3. pontja szerint beérkezett reklamáció alapján levont tétel levonásának jogosságát vitatja, reklamáció a Társaság által a levonásról küldött értesítőlevél kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül nyújtható be írásban a khpos@kh.hu email címre, vagy a (06 1) 328 9401 telefonszámra.

8.1.3. reklamáció kivizsgálási ideje

A reklamációk kivizsgálási ideje a Társasághoz való beérkezést követő 15 (tizenöt) munkanap.

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 Társaság az Elfogadót a reklamáció regisztrálásáról és a kivizsgálásának megkezdéséről a reklamáció beérkezésétől számított 15 (tizenöt) munkanapon belül, a kivizsgálás eredményéről pedig, legkésőbb a Nemzetközi Kártyatársaságok által előírt határidő leteltékor írásban értesíti.

8.2. 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.

8.2.1. 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).

8.2.2. reklamációk kezelése

8.2.2.1. 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. 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. fejezetében leírtak szerint.

8.2.2.2. tranzakció illetve tranzakció egy részének korrigálása

Amennyiben a terhelési tranzakció teljes vagy részösszege téves, úgy Önnek törölnie kell a téves összeget vagy jóvá kell írnia azt jelen kézikönyv 4. 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. Másrészt

8.2.3. 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 khpos@kh.hu email címre, vagy a (06 1) 328 9401 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.

8.3. A Társaságon 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 visszatérhelés formájában felveszi a kapcsolatot Társaságunkkal 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 Társaságon 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 Társaság rendelkezésére bocsátani. Ezáltal, de csakis a Nemzetközi Kártyatársaságok által előírt mértékig a Társaság részesévé válik az Elfogadó és a Kártyabirtokos közötti az áruval, szolgáltatással kapcsolatos jogvitának.

8.3.1. bizonylatbekérés

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

A bizonylatbekérés során a kibocsátó bank bekéri Társaságunktól a reklamált terhelés alapjául szolgáló bizonylatok, illetve egyéb dokumentumok (számla, megrendelés, szerződés stb.) másolatát. Társaságunknak 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, Társaságunk 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 Társaságunk 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 visszatérhelhető.

8.3.2. visszatérhelés

Visszatérhelés esetén a kibocsátó bank a Kártyabirtokos reklamációjára a már elszámolt tranzakció ellenértékét visszatérheli Társaságunkra. Társaságunknak nemzetközileg megszabott határideje van a reklamált tétel kivizsgálására és elfogadására, illetve visszautasítására. A kivizsgálás során Társaságunk 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 visszatérhelés érkezik, Társaságunk 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 visszatérhelheti a tranzakció ellenértékét, ezért kiemelten fontos, hogy Ön szerződésben rögzített 60 (hatvan) hónapig biztonságos helyen megőrizze és határidőn belül (5 munkanap) megküldje a kártyás tranzakciók bizonylatait.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a bizonylatok hiányában Társaságunk 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 visszatérhelhető.

A visszatérhelések 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 Társaság jogosnak találja, a Társaság a reklamáció összegét (reklamált tranzakcióösszeg jutalékkal csökkentett ellenértéke) a Szerződés értelmében az Elfogadóra visszatérheli és az Elfogadónak jövőben járó összegekből levonja (beszámítja). A Társaság a levonásról a levonást követő 15 (tizenöt) 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 Társaság a reklamáció jogosságának vizsgálata során ellenőrzi, hogy Ön a kártyaelfogadás során szerződésszerűen járt-e el és betartotta-e a jelen Kézikönyvben és/vagy terminál-kezelési kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályokat, valamint a tranzakció végrehajtása és feldolgozása során történt-e technikai, feldolgozási hiba. A nem szerződésszerűen, nem a jelen Kézikönyvben és/vagy terminál-kezelési kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályok megszegésével végrehajtott tranzakciókra, továbbá a hibásan végrehajtott és feldolgozott tranzakciókra vonatkozó reklamációkat a Társaság jogosnak tekinti.

Felhívjuk szíves figyelmét, amennyiben a Társaság 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 Társaság felé haladéktalanul jelezni.

visszatérhelések 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 visszatérhelésnek még számos egyéb oka lehet.

9. Speciális kereskedők, szolgáltatások

9.1. Internetes kereskedő (virtuális elfogadó)

9.1.1. 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 cégjegyzékszám, 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, árucseré módja és feltételei, Kártyabirtokos kártalanításának módjai és feltételei,
- 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.

9.1.2. tranzakció lebonyolítása

A tranzakció során kötelező az

- azonosítás (3DS) ellenőrzés a Kibocsátó és a Kártyabirtokos között, és az
- engedélykérés (fedezet ellenőrzés Kibocsátónál)

A társaság csakis sikeres azonosítást követően folytatja az engedély kérést, és csak sikeres engedélyezés után hagyja jóvá a tranzakciót az Elfogadó webes alkalmazásában.

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.

9.1.3. 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 Társaság 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 Társaság Szabályozás és problémakezelés osztályát értesítenie kell, ill. gondoskodnia kell az összeg jóváírásáról a Kártyabirtokos számláján.

9.2. Részletfizetés

Mastercard kártyával elérhető szolgáltatás, mely a Kártyabirtokos és a Kibocsátó között létrejött megállapodás alapján a Kibocsátó bank nyújt, a Társaság és az Elfogadó csupán közvetíti az ajánlatot.

A szolgáltatás igénybe vehető

- o Mastercard debit kártyákkal,
 - melyet Magyarországon bocsátottak ki
 - amely BIN-t a kibocsátó a MC-nál regisztrálta
 - és amely kártya birtokosával a kibocsátó megállapodott
- o az elfogadás forintban történik
- o a tranzakció összege meghaladja a 20 000 Ft-ot
- o fizikai és virtuális POS-on egyaránt
- o az elfogadó tevékenysége alapján (MCC) nem tartozik a nem engedélyezett kereskedők csoportjába.



A szolgáltatást többlet díj nem terheli.