



K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft.

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

Fizetési kártya-elfogadói kézikönyv

Hatályos: 2021.10.07.

Közzététel: 2021.10.07.

Kiegészíti K&H Bank Ztr.-tól a Hpt. 17. §-a alapján állomány-átruházás keretében átvett speciális elfogadókra vonatkozó rendelkezésekkel.

A módosítást sárga színnel jelöltük.

Tartalom

1.	Bevezető	3
2.	Definíciók.....	3
3.	Kártya érvényességének és valóságának ellenőrzése	4
4.	Bankkártyás tranzakció lebonyolítása	5
5.	Engedélyezés	7
6.	Elszámolás, Kimutatás.....	9
7.	Visszaélések	9
8.	Reklamáció	11
9.	Kártyaelfogadás eszközeinek karbantartása.....	14
10.	Speciális kereskedők.....	16
10.1.	Kaszinók, pénzváltók.....	16
10.2.	Nagy értékű áruk eladása és szállítása során felmerülő problémák kezelése	16
10.3.	Mail order és telephone order (MoTo).....	20
10.4.	Internetes kereskedő (virtuális elfogadó)	21
10.5.	Borravaló	22
10.6.	Szálloda.....	22
10.7.	Autó kölcsönző	31

1. Bevezető

Üdvözljük a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Társaság) fizetőkártya-elfogadói partnereinek sorában. Társaságunk alapvető célja, hogy magas szintű kártyaelfogadói szolgáltatást nyújtson. Jelen kézikönyv tartalmazza mindazokat a hasznos és fontos információkat, mely szükséges akártyaelfogadási tevékenységének zökkenőmentes lebonyolításához. A Társasággal kötött fizetőkártya-elfogadói szerződés (a továbbiakban: Szerződés) lehetővé teszi, hogy 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 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:

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 a Szerződésben megadott elfogadóhelyén történt áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke fizethető ki. Tilos a kártyát más elfogadó nevében, vagy helyette elfogadni.

Megbízott munkatársaink, illetve a Nemzetközi Kártyatársaságok által megbízott személyek jogosultak próbavásárlást végrehajtani a Szerződésben megadott elfogadóhelyeken, illetve látogatásuk során a kártyaelfogadás körülményeit felmérni.

Jelen kézikönyv a Szerződés szerves és elválaszthatatlan részét képezi, ezért köteles mindenben jelen kézikönyv utasításai szerint eljárni. A Társaságnak jogában áll a kézikönyvben leírt szabályokat és folyamatokat megváltoztatni. A változtatásról a Társaság 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 vonatkozó változatát is ismernie kell.

Kérjük, hogy kérdései, valamint reklamációi esetén keresse Társaságunkat a (06 1) 328-9400 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 vagy mobil wallet 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 tranzakciót.

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 értendőek.

3. Kártya érvényességének és valódiságának ellenőrzése

3.1. kártya elfogadhatósága

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

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

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

Amennyiben 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 ennek ellenére olyan kártyát fogad el, melyet a Szerződés szerint 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.

Társaság által technikailag elfogadható egyéb kártyák:

- American Express kártya
- Prémium EP kártya



- Patika kártyák (Patika, Multi-Pay, Új Pillér)
- Generall/Medismart EP kártya
- OTP Cafeteria Kártya
- Vitamin
- OptisoFt -
- K&H SZÉP Kártya-
- OTP SZÉP Kártya
- MKB SZÉP Kártya
- Card Consulting által kibocsátott Kártyák (Cardconsultin EP, MKB EP, Vasutas EP)
- OTP EP kártya

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. Vásárlás tranzakció lebonyolítása

4.1.1. Tranzakciós kód, vásárlási összeg megadása

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 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 az adatvédelmi előírásoknak, vagyis nem tartalmazhatja a kártyabirtokos személyes adatait, (pl. név, telefonszám, számlaszám, lakcím, stb.). A bevitt információ a txt formátumú Tovább Feldolgozható File tranzakciós kimutatásban megjelenítésre kerül.

4.1.2. kártya leolvasása

Amikor a POS terminálon megjelenik a „Kérem a kártyát” felirat, a tranzakció engedélyeztetése céljából érintse a contactless olvasóhoz, helyezze a chip olvasóba, vagy húzza át a kártyát a szerződés részét képező, eszköz- és/vagy szoftver specifikus POS kezelési kézikönyv vagy POS használati útmutató előírása szerint.

Tokenizált és Contactless kártya esetén 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 a Társaság engedélyező központjának engedélye és utasítása alapján kerülhet sor. A **V PAY** kártyák kizárólag contactless vagy chip alapon fogadhatók el. Maestro kártyák esetében a kézi bevitel tilos.

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

Nem chip kártyás tranzakció esetén 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 Társaság engedélyező központjának engedélye és utasítása alapján kerülhet sor.

4.1.4. PIN kód (Kártyabirtokos titkos azonosító kódja) ellenőrzése

Amennyiben a 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 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.

4.1.5. mPIN és Passcode

Amennyiben a terminálja contactless tranzakciók elvégzésére is alkalmas terminál, és a kártyabirtokos rendelkezik okostelefonba vagy egyéb okos eszközbe integrált, tokenizált bankkártyával (mobil wallet), úgy 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.

4.1.6. tranzakció sikerességének ellenőrzése

A tranzakció az „elfogadva” üzenet terminálon való megjelenésekor tekinthető sikeresnek. Chipes tranzakció esetén „a kártya elvételére felszólító 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 aláírni, ha egyéb módon azonosítás nem történt és szerepel rajta az „aláírás/signature” kiírás. A bizonylaton szereplő összegnek meg kell egyeznie a tranzakció összegével. Contactless CVM limit alatti contactless tranzakciók során a bizonylat kártyabirtokosi példányát csak akkor kell kinyomtatni és átadni a kártyabirtokosnak, ha azt kifejezetten kéri. Elutasított tranzakció esetén a POS képernyőn, illetve a bizonylaton szerepel az elutasításra vonatkozó kifejezés és általában annak oka is.

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

4.1.7. bizonylat aláírítása, aláírás ellenőrzése

Amennyiben a Kártyabirtokos aláírásának ellenőrzése szükséges, úgy elsőként csak a kereskedői példány kerül kinyomtatásra, melyen feltüntetésre kerül az aláírás helye és alatta az 'aláírás/signature' szöveg.. Ezt követően 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 elfogadható, a zöld gomb megnyomásával lezárható a tranzakció, illetve a bizonylat kártyabirtokosi példány is ekkor kerül kinyomtatásra. Amennyiben az aláírás nem elfogadható, úgy a piros gomb megnyomásával a tranzakció sztorizálható. Amennyiben az aláírás tévedésből került elfogadásra, a tranzakcióra egy sztorót 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, egyéb azonosítással (PIN szám bekérése, stb.) mellett jött létre, nem kell aláírni 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 aláírni.

Ha a tranzakciót contactless módon hajtották végre, contactless CVM limit alatt sem PIN bekérésre, sem a bizonylat aláírására nincs szükség, hacsak a kibocsátó erre kifejezetten utasítást nem ad a POS terminálnak

4.2. tranzakció törlése, jóváírása

Jelen pontjaiban leírtak sorrendje a POS termináltól, illetve a szoftver verziótól függően felcserélődhet, kövesse a POS kézikönyv és a POS használati útmutató előírásait.

4.2.1. Reversal (Szornó)

A POS terminálon végrehajtott mindenkor utolsó sikeres tranzakcióra – amíg nem kezdeményeztek újabb tranzakciót – minden esetben indítható szornó (reversal) a kártya jelenléte nélkül.

4.2.2. tranzakció jóváírása (áruvisszavétel, refund)

Amennyiben a tranzakció a terminálról már nem szornírozható (pl. az eredeti tranzakció óta más tranzakció is történt) 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. Amennyiben a tranzakció elfogadásra kerül, a jóváírástól 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 minden esetben csak egy korábban elvégzett tranzakcióra vonatkozhat és az 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 nem 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 elfogadóhely számára ún. floor limitet határoz meg. A floor limit az az értékhatár, amely összeget meghaladóan a terminál a Társaságtól automatikusan engedélyt kér. A floor limitnél alacsonyabb összegű vásárlások esetén a kártya státuszát és érvényességét a terminál a memóriájában tárolt tiltólista adataival egyeztetni.

- 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 0 HUF, EUR vagy USD.

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 megghiúsul, 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 a sikeres elfogadásra utaló egyértelmű üzenet terminálon való megjelenésekor tekinthető sikeresnek. Amennyiben a tranzakció nem sikeres, úgy az a képernyőn egyértelműen látható, illetve a kinyomtatott bizonylaton szerepel az elutasításra vonatkozó szöveg és annak oka.

5.3. sikertelen tranzakció

5.3.1. elutasított tranzakció

Amennyiben a terminál a tranzakciót elutasítja a terminál kijelzőjén az elutasításra vonatkozó egyértelmű 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 Kártyabirtokosnak jogában áll más fizetési módszerrel lebonyolítani a vásárlást, illetve 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.

- 5.4. Minden más üzenet esetén a terminál kezelési kézikönyvben leírtak szerint járjon el.

6. Elszámolás, Kimutatás

6.1.1. 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 meghíúsulhat, ezért kérjük, minden munkanap végén végezze el ezt a műveletet.

6.1.2. Elszámolás gyakorisága

A Társaság a pénzügyi teljesítést az ÁSZF 17.3. pontja szerinti gyakorisággal vállalja.

A Társaság központilag napi gyakorisággal összegzi az adott nap hozzá beérkezett tranzakciókat és a felszámított díjakat, jutalékokat. Amennyiben az Elfogadó részére jóváírandó tételek összességében meghaladják a terhelendőket, úgy az egyenleg kifizetésre kerül.

Amennyiben a terhelő tranzakciók (pl. a visszatérhelések, díjelszámolások) értéke meghaladja a vásárlás tranzakciók után fizetendő nettó összeget, úgy a tartozás a legközelebbi kifizetésből kerül levonásra. Ha erre nincs lehetőség, úgy a Társaság az ÁSZF 20.9. pontja alapján jogosult azt rendezni.

6.2. Kimutatás

A Társaság az ÁSZF 18. pontja szerint naponta/hetente/havonta tételes vagy összevont Kimutatást, illetve napi gyakoriságú Tovább Feldolgozható File-t (txt) küld az Elfogadó által lebonyolított kártyás tranzakciókról. a 6.1.2. pontban történő elszámolás tartalmáról.. Kimutatás illetve txt akkor is generálódik, ha azt nem kíséri pénzügyi rendezés (terhelendő és a jóváírandó összegek egyenlege az Elfogadó szempontjából negatív). Amennyiben a Kimutatás vagy a txt generálásának esedékességes hétvégére vagy ünnepnapra esik, úgy az esedékes kimutatást az azt követő első munkanapon generálja le a Társaság.

A Kimutatás és a txt minden olyan 6.1.2. pontban jelzett tranzakciót, tartalmaz, mely az előző Kimutatásban vagy txt-ben szereplő tranzakciók óta keletkeztek. A Kimutatás és a Tovább Feldolgozható File csak akkor generálódik le, amennyiben volt ilyen tranzakció ezen időszakban..

Kérjük, az Kimutatáson szereplő adatokat minden esetben hasonlítsa össze a POS terminál által nyomtatott sikeresen elküldött tranzakciók vagy a terminál zárási listájával.

Amennyiben anylvántartása és a megküldött Kimutatás 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 is jelentős kárt okozhat. Kiemelten fontos tehát, hogy 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. Felhívánk 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, hogy nem hajtja végre a teljes ellenőrzési procedúrát,
- Kártyabirtokos siet, idegesnek tűnik, sürgeti az elfogadót,
- 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 elfogadó 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 szállítást 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 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 büntetőtörvénykönyvről 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 bünszövetségben, üzletszerűen követik el.

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

8. Reklamáció

A reklamációkezelésre vonatkozóan a www.khpos.hu honlapon megtalálható „Panaszkezelési tájékoztató” (a Fizetési kártya-elfogadói Szerződés Általános Szerződési Feltételei 6. sz. melléklete) az irányadó.

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 telefaxra 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) összehatárt eléri, vagy meghaladja.

8.1.2. A reklamáció benyújtási határideje

Az Elfogadó által indított reklamáció a tranzakció dátumától vagy az Elszámlás kézhezvételétől számított maximum 3 (három) hónapon belül nyújtható be. Amennyiben 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 telefaxra.

8.1.3. reklamáció kivizsgálási ideje

Lásd: www.khpos.hu honlapon megtalálható „Panaszkezelési tájékoztató” (a Fizetési kártya-elfogadói Szerződés Általános Szerződési Feltételei 6. sz. melléklete).

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 árra, illetve szolgáltatásra cseréli, nincs különösebb teendője.

Amennyiben a Kártyabirtokos a megvásárolt árut, szolgáltatást különböző értékű árra, 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 törölnie kell a tranzakciót vagy jóvá kell írnia 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 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 a számláján többször került jóváírásra,
- a kártyás tranzakció sikertelennek bizonyult, azonban a kártyás tranzakció jutalékkal csökkentett összege a 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 visszatérítés 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 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 Elfogadóhelyén történt bármely tranzakcióra vonatkozóan bizonylatbekérés érkezik, Társaságunk írásban megkeresi és 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. A visszatérhelés jogalapja a kártyabirtokos által indított reklamáció (pl.: nem kapott szolgáltatás a kártyabirtokos, duplán került terhelésre a tranzakció vagy visszaélés történt a kártyával, stb), mely során a kibocsátó banknak előzetesen jóvá kell írnia a kártyabirtokos részére a korábban kifizetett összeget a pénzforgalmi jogszabályoknak megfelelően. Társaságunknak nemzetközileg megszabott határideje van a reklamált tétel kivizsgálására és elfogadására, illetve visszautasítására. A kivizsgálás során Társaságunk felveszi a kapcsolatot, hogy a szükséges bizonylatokat, dokumentumokat bekérje, valamint a tranzakció körülményeiről egyéb információt kérjen.

Amennyiben az Elfogadóhelyén történt bármely tranzakcióra vonatkozóan visszatérhelés érkezik, Társaságunk írásban megkeresi és 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 60 (hatvan) hónapig biztonságos helyen megőrizze és határidőn belül 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 teljes összege 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 reklamáció

- a kártyaelfogadás szabályainak megszegése miatt jogos, úgy a Társaság a reklamáció teljes összegét
- amennyiben a visszatérhelést a Társaságnál fennálló technikai probléma miatt kerül sor (pl. duplikált tranzakció kezelés), a Társaság a tranzakció jutalékkal csökkentett értékét 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 ételes 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 a kártyaelfogadás során szerződészerűen 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 szerződészerűen, 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 az Elfogadótírásban értesítette, és Elfogadó a reklamáció kivizsgálása alatt a Kártyabirtokossal megegyezik és/vagy kártalanítja a Kártyabirtokost, úgy köteles ezt írásban, dokumentumokkal alátámasztva a Társaság 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.

9. Kártyaelfogadás eszközeinek karbantartása

9.1. elektronikus terminál

9.1.1. terminál tárolása, rendeltetésszerű használata

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

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a működéshez szükséges elektromos áram és on-line vezetékes kommunikáció biztosítása 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 köteles minden esetben a Kártyabirtokos által jól látható helyen tárolni, lehetővé téve ezáltal, hogy a Kártyabirtokos a tranzakció lebonyolítását nyomon követhesse.

Amennyiben az Elfogadóhely a Társaság által biztosított terminált használja, a POS terminál rendeltetésszerű használatából származó meghibásodás, illetve karbantartás költségeit a Társaság fedezi. Ettől eltérő esetben a pénzügyi felelősség az Elfogadót terheli. Nem a Társaság tulajdonában levő POS terminál használata esetén minden meghibásodási, illetve karbantartási költséget az Elfogadónak 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 visszatérhelni. Az olvasható tranzakciós bizonylat nyomtatásához szükséges megfelelő festékutánpótlás biztosítása minden esetben az Elfogadó feladata.

9.1.2. terminálon használható programok

Felhívjuk továbbá szíves figyelmét, hogy a POS terminálon csak a Társaság 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 Társaság internetes honlapján megtalálhatók a rövidített terminál és/vagy szoftver specifikus POS használati útmutatók is. Kérjük, minden esetben az aktuálisat használja.

9.1.3. terminál meghibásodása, üzemképtelensége

A Társaság tulajdonában álló terminál meghibásodását, üzemképtelenségét, és a chip-, illetve mágnescsík olvasó hibáját, a Társaság 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 Társaság 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 Társaság engedélye és utasítása alapján kerülhet sor.

A fentiekől való eltérést a Társaság az elfogadási szabályok megszegésének tekinti, és a tranzakció jutalékkal csökkentett ellenértékének utalását nem garantálja.

9.2. Terminál telepítése, karbantartása

A Társaság, a Szerződés aláírását követően, a POS terminál(ok) telepítéséről.

9.2.1. 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 Elfogadó feladata.
- Amennyiben a tápfeszültség csatlakozási pontja (konjektor) távolabb van a termináltól mint 3 méter, és/vagy a telekommunikációs kapcsolat csatlakozási pontja (telefon dugaljzat) távolabb van a termináltól mint 1,5 méter, az ezen felül jelentkező kábelezési költségek Elfogadót terhelik.

Amennyiben a Társaság által biztosított terminált használja, azt a Társaság üzemkész állapotban bocsátja az Elfogadóhely rendelkezésére. Amennyiben nem a Társaság tulajdonában álló POS terminált használ, kártyaelfogadásra kizárólag a Társaság 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 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.

9.3. terminál meghibásodása

A POS terminál meghibásodását, üzemképtelenségét, és a chip illetve mágnescsík olvasó hibáját minden esetben haladéktalanul jelezze a Társaság engedélyező központja felé telefonon, vagy írásban a khpos@kh.hu email címre, illetve a (06 1) 468 8065

telefaxra.

9.4. eszközök tárolása

Amennyiben a POS terminálhoz szükséges kellékanyagra van szüksége, annak beszerzéséről az Elfogadónak kell gondoskodnia.

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 Elfogadók érdekeit szolgálja, adott esetben az Elfogadók által kezdeményezett szerződés(módosítás) technikai teljesítésével függnek össze vagy javításokat tartalmaznak.

10. Speciális kereskedők

10.1. Kaszinók, pénzváltók

Bankkártyával történő fizetés teljesítésére kizárólag a Szerződésben meghatározott kártyák vehetők igénybe.

10.1.2. elektronikus úton történő kártyaelfogadás

A tranzakció lebonyolítását a 4. fejezetben foglaltaknak megfelelően hajtsa végre. Amennyiben a tranzakció PIN ellenőrzés nélkül zajlik le, úgy aláírás ellenőrzés során ellenőrizze a Kártyabirtokos személyazonosságát is. Adatellenőrzés céljából kérje be az érvényes fényképes személyi igazolványt, vezetői engedélyt, 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 tranzakció minden esetben engedély köteles. A tranzakció POS terminálon történő kézi rögzítése tilos.

10.1.3. 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 Társaság elfogadóhelyenként minden esetben egyéb alkalmazandó eljárás előírását is megszabhatja (pl. videofelvétel megőrzése, ezzel kapcsolatos információszolgáltatás).

Amennyiben a bankkártyát a Szerződés és annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban foglaltól, valamint a fenti előírásoktól eltérően fogadja el fizetési eszközként, úgy a Társaság 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.

10.2. Nagy értékű áruk eladása és szállítása során felmerülő problémák kezelése

10.2.1. 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 kapcsolatban,
- 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.

10.2.2. 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.

- (pl.: - 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.

10.2.3. 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 tüntetni, amely a bankkártya tranzakciós bizonylaton szerepel, és amellyel a Kártyabirtokos terhelésre kerül.

10.2.4. áru szállítása

az elfogadóhely vállalja a vásárolt áru szállítását:

- a szállítás díjának megfizetése a szállítmányozó cég felé az Elfogadó feladata.
- Amennyiben a vásárolt áru nem érkezik meg a szállítási határidőig a Kártyabirtokos részére, a Kártyabirtokosnak jogában áll a tranzakciót megreklamálni. Az Elfogadó 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 Elfogadó 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 Elfogadó 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, 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 Elfogadó feladata,
- A szállítás díjának megfizetése – a Kártyabirtokos nevében – a szállítmányozó cég felé az Elfogadó 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 szállítványozó cégek a vásárolt árura vonatkozó vámügyintézészt magánszemély részére nem vállalják.

10.2.4.1. szállítványozó cég kiválasztása

- szállítványozó cég kiválasztásának javasolt szempontjai, amennyiben a szállítást az elfogadóhely vállalja:
- szállítás ára,
- megbízhatóság (szállítási határidők betartása, szállítvány kezelése),
- nyomon követhetőség (szállítvány 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)
- Szállítványozó 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.

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

- szállítás ára,
- egyes szállítványozó cégek a vásárolt árura vonatkozó vámügyintézészt magánszemély részére nem vállalják.

10.2.4.2. szállítási határidő

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

Amennyiben 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, a késedelemről és a módosult szállítási időpontról a Kártyabirtokost írásban értesítenie kell.

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

10.2.4.3. szállított áru biztosítása

Amennyiben a vásárolt áru szállítását Elfogadó(hely) 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 szállítványozó cég feladata.

10.2.4.4. szállítás költségének rendezése a Kártyabirtokossal szemben

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

10.2.5. reklamáció esetén a kivizsgálás meggyorsítása érdekében a Társaság részére megküldendő dokumentumok

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

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

10.3. Mail order és telephone order (MoTo)

10.3.1. megrendelés befogadása

A telefonon és az írásban történő megrendeléssel történő áruvásárlás, vagy szolgáltatás bankkártyával történő kiegyenlítése során az Elfogadónak 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 neve (az alapszerződésben meghatározott devizanem, melynek meg kell egyeznie a benyújtott bizonylaton szereplő devizanemmel).
- A termék szállítási, vagy a szolgáltatás igénybevétele címe

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 olvashatatlaná kell tenni.



10.3.2. a kártyaelfogadás folyamata

A terminálon a „0” gomb (mail order / phone order) indításával történik a tranzakció lebonyolítása, melyet követően a megrendelőlap alapján a terminál kezelői kézikönyvben ismertettek szerint a terminálba kell bebillentyűznie a kártya számát és lejáratát, illetve a CVC2/CVV2 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”.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a telefonon, vagy írásban történő megrendelés esetén a Társaság 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 Társaság a tranzakció ellenértékét visszatérheli és az Elfogadónak a jövőben járó összegből levonja.

10.3.4. 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.

10.4. Internetes kereskedő (virtuális elfogadó)

10.4.1. 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, 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.

10.4.2. 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 az Elfogadóhelynek 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.

10.4.3. 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 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 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.

10.5. Borraivaló

Amennyiben a Kártyabirtokos bankkártyával kívánja rendezni a borraivalót (pl. étterem, taxi, stb) úgy kérjük, az alábbiak szerint járjon el.

Terminál segítségével történő kártyaelfogadás során csak akkor hajtható végre a borraivaló adása, ha az az Elfogadó számára engedélyezett (a borraivaló szolgáltatás igénybe vétele a Szerződésben rögzítésre került) és a Társaság a POS terminálon a megfelelő paramétert beállította.

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

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

10.6. Szálloda

10.6.1. szállodai szolgáltatások teljesítése

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

10.6.1.1. 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 feltüntetni:

- 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 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.

Az így bekért kártyával kapcsolatos adatok csakis biztonságos helyen és módon (illetéktelenek hozzáférését kizárva) tárolhatók és csakis addig az időpontig, amíg arra az adott foglalással kapcsolatban feltétlenül szükség van. Ezt követően minden kártyával kapcsolatos adatot biztonságos körülmények között kell megsemmisíteni.

A kártya segítségével a szolgáltatás előre kalkulált összegére lehetősége nyílik előengedélyt indítani, mely biztosítja, hogy az előengedély összege a kártyabirtokos kibocsátójánál elkülönített módon kerüljön kezelésre és a későbbiek során ezen összegig jogosult a terhelést is elindítani. (lsd. 10.6.1.6).

10.6.1.2. kártya fizikai jelenléte

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

Ennek érdekében 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. Amennyiben a kártya adatok bevitelére kézzel történik, úgy esetleges reklamáció esetén nem bizonyítható egyértelműen az Elfogadó igaza.

10.6.1.3. tranzakció összege

A szállodai szolgáltatások várható összegének meghatározása az alábbiak szerint történhet:

- 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 kár, rongálásra vagy lopásra vonatkozó plusz költség nem vehető figyelembe.

10.6.1.4. 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. Az előengedély tranzakció összegére engedélyt kell kérnie a POS terminál Előengedély kérés menüpontjában. A tranzakció sikeres elvégzését követően a bizonylaton látható az 'Előengedély/pre-authorization' szöveg vagy ennek rövidített változata.

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 végrehajtott 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 utolsó (pót)előengedélytől számított 30 naptári nap,
- VISA kártyák esetében az eredeti előengedély dátumától számított 30 naptári nap
- JCB kártyák esetében az eredeti előengedély dátumától számított 30 naptári nap

Amennyiben az előengedély érvényességi idején túl kerül a tranzakció lezárásra, úgy a kibocsátó jogosult a tranzakció ellenértékét visszatérhelni a kereskedőre.

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

- amennyiben a tranzakció MC kártyával történt, a határidő lejártá 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 vásárló tranzakcióval lerendezni.

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

10.6.1.6. kijelentkezés (check out)

A Befejezés (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 – egyeztetnie 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 az Elfogadóhely köteles minden esetben pótelőengedélyt kérni.

Ennek érdekében a 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. A POS bizonylaton szerepel az azonos tranzakcióhoz tartozó előző előengedélyek összesített egyenlege is.

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

Amennyiben MasterCard vagy VISA kártyával végrehajtott pótelőengedély vagy a Befejezés során a Társaság központja nem talál olyan előengedély tranzakciót, amihez a pótelőengedélyt vagy a completiont kapcsolni tudná, úgy azt a tranzakciót 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 Társaság a bejelentkezéskor kiszámított, illetve azt követően pótelőengedély tranzakcióval indított és engedélyezett összegig garantálja a tranzakció összegének kiegyenlítését. A Kártyabirtokos szállodából történő kijelentkezésekor a szállásdíj tényleges összegéről kiállított bizonylatot köteles a Kártyabirtokossal aláírni. 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 fizetni, az előengedély(ek) során lefoglalt összeget törölnie kell. Ezt MasterCard és VISA kártyák esetében a terminál menüjéből indítva teheti meg („5” gomb, előengedély törlés funkció, majd „1” funkciógomb, teljes

törlés),

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). Az előengedély teljes vagy részleges törléséhez ugyanazt a kártyát kell használni, mint amivel az első előengedély tranzakciót sikeresen lebonyolították. A POS bizonylaton szerepel az azonos tranzakcióhoz tartozó előző előengedélyek és előengedély törlések összesített egyenlege is.

Amennyiben MasterCard vagy VISA kártya használatakor az előengedély törlés során a Társaság központja nem talál olyan előengedély tranzakciót, amihez a törlést kapcsolni tudná, úgy azt a tranzakciót 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 telefonon a Társaság a számára a tranzakció adatait, jelezve a probléma okát.

Amennyiben a terminál 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.

10.6.2. utólagos terhelések (late charge)

Az utólagos terhelések keretében az Elfogadóhely 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 (kilencven) napon belül,
- MasterCard típusú bankkártya esetén: a kijelentkezést követő 30 (harminc) 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 köteles az Értesítés mellékletben foglalt adatokat tartalmazó nyilatkozatot kitölteni és azt a Kártyabirtokossal aláírni.
- 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 külön tranzakció keretében köteles a Kártyabirtokos által megadott kártyaszámra terhelni.

10.6.2.2. A kártyaelfogadás folyamata

A 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

A tranzakcióra vonatkozó bizonylaton az aláírás helyén fel kell tüntetni a „late charge – signature on file” megjegyzést.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy 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.

10.6.3. 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.

10.6.3.1. megrendelés befogadása

A garantált szállásfoglalás keretében végzett szállásfoglalás során az Elfogadóhely 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.

10.6.3.2. visszaigazolás

A szállásfoglalást Elfogadóhely 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 díját 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.

10.6.3.3. szobafoglalás lemondása

A Kártyabirtokos jogosult a lefoglalt szállást lemondani, s ezt a lemondási határidő előtt az Elfogadóhely 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.

10.6.3.4. szobafoglalás lemondásának visszaigazolása

A lemondást az Elfogadóhely 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.

10.6.3.5. no show (egy napi szállásköltség) felszámítása

Amennyiben a Kártyabirtokos nem törölte a szállásfoglalását, az Elfogadó 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 egy napi, adóval növelt díjat a Kártyabirtokos bankkártyájára terhelni.

A követendő eljárás az alábbi:

- 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,
- 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.

10.6.3.6. 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 egy napi szállás egy másik szállodában,
- a vendég átszállítása a másik szállodába,
- 3 perces telefonbeszélgetés,
- üzenetek továbbítása a másik szállodába.

A fentiekén túl, különleges szállodai szolgáltatások nyújtása esetén a Társaság 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 Társaság a tranzakció ellenértékét visszatéríti és az Elfogadónak a jövőben járó összegekből levonja.

10.6.3.7. 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.

10.6.4. 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 feltétele, hogy a Kártyabirtokos előzetesen írásos megállapodást köt a szolgáltatás alkalmazására. Az Elfogadó köteles a megállapodást a Kártyabirtokossal a kijelentkezést megelőzően aláírni és meggyőződni arról, hogy a megállapodásra a Kártyabirtokos által felvezetett kártya száma megegyezik a bejelentkezéskor fizetésre átadott bankkártya számával. Amennyiben nem rendelkezik a megállapodás Kártyabirtokos által aláírt példányával, illetve a megállapodáson és a benyújtott bizonylaton levő kártyaszámok különbözőek, a Társaság a tranzakció ellenértékének megtérítését nem garantálja. Elfogadó köteles a Kártyabirtokost a kijelentkezés után észlelt, utólagos terhelésekkel kapcsolatos eljárásról tájékoztatni.

10.6.4.2 tranzakció lebonyolítása

A szállodai szolgáltatások tényleges összegéről (végösszeg) bizonylatot köteles kiállítani az alábbi eljárás szerint:

- a kártya számát, érvényességi idejét, a CVV2/CVC2-t és a tranzakció összegét a terminálban rögzíteni kell az Befejezés (3-as) 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 Társasághoz történő eljuttatása a normál tranzakciók adataival együtt történik.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Kártyabirtokos elutazását követő három munkanapon belül 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.

10.6.5. előrefizetés (advance lodging deposit)

Az előrefizetés 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.

10.6.5.1. a megrendelés kötelező tartalma

- az előrefizetés szolgáltatás keretében végzett szállásfoglalás során 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.

10.6.5.2. a megrendelés visszaigazolása

A foglalást az Elfogadóhely 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.

10.6.5.3. a szállásdíj összegének meghatározása

A szállásdíj várható összegét 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 bármilyen lehetséges kár, rongálás vagy lopás vonatkozó plusz költség nem vehető figyelembe.
- A szállásdíj várható összege nem haladhatja meg 14 éjszakai szállás (adóval növelt) díját.

10.6.5.4. foglalás módosítása

Az előrefizetés szolgáltatás keretében végzett szállásfoglalás módosítása során csak a megrendelésnél meghatározott adatokat tartalmazó foglalásmódosítást fogadhat el. A foglalás módosítását 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, köteles jóváírás bizonylatot 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 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 előrefizetés szolgáltatás keretén belül nem terhelhet „no-show” tranzakciót attól függetlenül, hogy a tranzakció rész- vagy teljes összegét nem téríti vissza.

10.6.5.5. tranzakció lebonyolítása

Az eljárás a következő:

- a kártya számát, érvényességi idejét, a CVC2 kódot és a szállásdíj összegét a terminálban kell rögzíteni a MoTo (10 vgy 0) menüpontban,
- 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.

10.6.5.6. lemondás

A Kártyabirtokos által benyújtott, a lemondási szabályainak megfelelő lemondást 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 köteles elszámolásra benyújtani és a Kártyabirtokos által megadott postacímre megküldeni.

10.6.5.7. szobafoglalást nem tudja biztosítani

Amennyiben a Kártyabirtokos által lefoglalt szállást a Kártyabirtokos megérkezésekor nem tudja biztosítani, úgy a Kártyabirtokos részére térítésmentesen 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 visszaszállítást a másik szállodába, amennyiben a vendég igényli, naponta,
- kétszer 3 perces telefonbeszélgetést,
- üzenetek továbbítását a másik szállodába.

10.6.6. egyéb feltételek

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

Amennyiben 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 fentiekén túl, különleges szállodai szolgáltatások nyújtása esetén a Társaság 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 Társaság a tranzakció ellenértékét visszaterheli és az Elfogadónak a jövőben járó összegekből levonja.

10.7. Autókölcsonzó

10.7.1. teendők az autó elvitelénél

10.7.1.1. bérleti szerződés kitöltése

Amennyiben az autó bérlesekor a bérlo jelzi, hogy a bérlesekkel 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),
- kártya érvényessége (vagy kártyalenyomat),
- bérletre vonatkozó információk,
- amennyiben az autókölcsonzó 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 voucherrel kívánja kiegyenlíteni a bérleti díjat, vagy annak egy részét, akkor saját érdekében kötelesek ellenőrizni a voucher valódiságát és érvényességét. A voucher beváltásával kapcsolatban ugyanakkor a Társaság nem érintett az szálloda és a voucher beváltója közti jogvitában.

10.7.1.2. bérleti díj becsült összegének meghatározása

A bérleti díj becsült összege az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

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

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

10.7.1.3. engedélykérés

Minden esetben, amennyiben a Kártyabirtokos az autóbérletet bankkártyával kívánja kiegyenlíteni, a kártya fizikai jelenlétét már az előengedélyezés során bizonyítani kell. Ennek érdekében 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. Maestro kártyával előengedély típusú tranzakció nem kezdeményezhető.

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 végrehajtott 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 utolsó (pót)előengedélytől 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 túl kerül a tranzakció lezárásra, úgy a kibocsátó jogosult a tranzakció ellenértékét visszatérteni a kereskedőre.

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

- amennyiben a tranzakció MC kártyával történt, a határidő lejártá 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 vásárló tranzakcióval lerendezni.

10.7.1.4. 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.

10.7.2. teendők az autó leadásánál

10.7.2.1. bérlet végleges összegének egyeztetése

Az autó leadásakor – amennyiben a Kártyabirtokos a bérletet 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.

10.7.2.2. tranzakció befejezése

A befejezés (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 bérleti időt meghosszabbította, illetve egyéb járulékos költségek merültek fel - a további tételeket – a későbbi reklamációk elkerülése végett – egyeztetnie 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 köteles minden esetben pótelőengedélyt kérni.

Ennek érdekében a 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. A POS által nyomtatott bizonylaton szerepel az előengedélyek összesített egyenlege is.

Ezt követően a befejezés 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.

Amennyiben MasterCard vagy VISA kártyával végrehajtott pótelőengedély vagy az előengedély lezárás során a Társaság központja nem talál olyan előengedély tranzakciót, amihez a pótelőengedélyt vagy a completiont kapcsolni tudná, úgy azt a tranzakciót 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 Társaság a bejelentkezéskor kiszámított, illetve azt követően pótelőengedély tranzakcióval indított és engedélyezett összegig garantálja Elfogadónak a tranzakció összegének kiegyenlítését. A Kártyabirtokos szállodából történő kijelentkezésekor a szállásdíj tényleges összegéről kiállított bizonylatot köteles a Kártyabirtokossal aláírni. 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 fizetni, az előengedély(ek) során lefoglalt összeget az Elfogadóhelynek törölnie kell. Ezt MasterCard és VISA kártyák esetében a terminál menüjéből indítva teheti meg („5” gomb, előengedély törlés funkció, majd „1” funkciógomb, teljes törlés).

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). 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 törlés során a Társaság központja nem talál olyan előengedély tranzakciót, amihez a törlést kapcsolni tudná, úgy azt a tranzakciót 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 Társaság számára.

10.7.2.4. bizonylat aláírása

Amennyiben a Kártyabirtokos az autó leadásakor jelen van, úgy a kiállított bizonylatot – amennyiben egyéb azonosítás, pl. PIN ellenőrzés nem történt - a Kártyabirtokossal alá kell írni. 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 ki kell postáznia.

10.7.2.5. balesetből, rongálásból, károkozásból eredő károk rendezése

Amennyiben 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 írni. 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.

Ennek érdekében a 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.

A tranzakciós bizonylatot alá kell írni 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 Társaságnak nem áll módjában felelősséget vállalni.

10.7.3. utólagos terhelések

10.7.3.1. utólagosan terhelhető költségek

- **parkolási és közlekedési díj** a terhelés kapcsán az alábbi dokumentumokat kell megőrizni és reklamáció esetén a Társaság rendelkezésére bocsátani: bérleti szerződés másolata, szabálysértés dokumentálása, szabálysértés helye és ideje, bérlet 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 Társaság felé történő megküldése szükséges: bérleti szerződés másolata, baleseti jegyzőkönyv (rendőrség által kiállított), részletes javítási számla.
- **kárösszeg** 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 Társaság felé történő megküldése szükséges: bérleti szerződés másolata, baleseti jegyzőkönyv (rendőrség által kiállított), részletes javítási számla.

Utólagos terhelésként, amennyiben a Kártyabirtokos az autó bérlesekor és/vagy az autó leadásakor beleegyezését adta, az alábbi tételek érvényesíthetők:

- Visa típusú bankkártya esetén: a kijelentkezést követő 90 (kilencven) napon belül,
- MasterCard típusú bankkártya esetén: a kijelentkezést követő 30 (harminc) napon belül.

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 (tíz) 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 (tíz) 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 (húsz) naptári nap eltelté után rögzítheti be a POS terminálba.

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 Társaság nem tudja garantálni.

10.7.3.2. engedélykérés

Az utólagos terheléseket minden esetben külön tranzakcióként kell kezelni, azok összege a bérleti díj összegével közösen nem számolható el. Ebben az esetben a POS terminál használatával, az Eladás menüpontban, az adatok kézi bevitelével (tranzakció rögzítése) elektronikus úton limittúllépési engedélyt kell kérni.

10.7.3.3. bizonylat kitöltése

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

10.7.3.4. Kártyabirtokos értesítése

A bizonylat Kártyabirtokost illető példányát, valamint az utólagos terhelés alapjául szolgáló dokumentumot a Kártyabirtokos által megadott címre 2 (kettő) héten belül ki kell postáznia.

10.7.4. folyamatos autóbérlés

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

- a 10.7.1. pontban leírtaknak megfelelően a bérleti szerződést töltse ki, a kártya fizikai jelenlétét igazolja a kártya terminálon történő áthúzásával.
- Folyamatos autóbérlés során havi bontásban készítse el az elszámolást, melynek során kérje meg a bérlőt, hogy legyen kedves befáradni egy megbeszélte időpontban. Ez azért szükséges, mert így lehetősége nyílik arra, hogy az autó meglétét, illetve állapotát meg tudja vizsgálni, illetve az újabb bérleti szerződést alá tudja írni a Kártyabirtokossal. Ismételtlen kérje el a bérlő bankkártyáját annak érdekében, hogy a bankkártya fizikai jelenlétét bizonyítani tudják, azaz hogy a Kártyabirtokos kezdeményezte az autóbérlést, valamint annak érdekében, hogy ellenőrizni tudják, hogy a kártyán van-e elegendő fedezet a bérlés folytatásának

költségeire.

- A bérleti időszak végén a 10.7.2. pontban leírtaknak megfelelően járjon el.

10.7.5. garantált autófoglalás (car reservation – no show)

Csak akkor lehetséges, ha az Elfogadó rendelkezik MoTo funkcióval.

Amennyiben a Kártyabirtokos nem törölte az autófoglalását, 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 egy napi, adóval növelt díjat a Kártyabirtokos bankkártyájára terhelni az alábbiak szerint:

- a tranzakció rögzítése a POS terminál MoTo (10 vagy 0) 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.

10.7.6. 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.