



BANKKÁRTYA ELFOGADÓI KÉZIKÖNYV

ÜDVÖZÖLJÜK ÖNT

AZ MKB BANK NYRT.

KÁRTYAELFOGADÓI PARTNEREINEK SORÁBAN

Tartalom

BEVEZETŐ.....	5
1. BANKKÁRTYA ELFOGADÁS	6
1.1 CHIPES BANKKÁRTYÁK	7
1.2 DIGITALIZÁLT BANKKÁRTYÁK	7
1.3 BANKKÁRTYA ELFOGADÁS A POS TERMINÁLON.....	8
1.4 BANKKÁRTYA ELFOGADÁS VPOS TERMINÁLON	8
1.4 KÁRTYA ÉRVÉNYESSÉGNEK ELLENŐRZÉSE	9
2. VISSZAÉLÉSEK KÁRTYÁVAL	11
2.1. SZOKATLAN VAGY GYANÚS KÖRÜLMÉNYEK ESETÉN KÉRJEN 10-ES KÓDÚ ENGEDÉLYEZÉST (POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS)	11
2.2 MIKOR KÉRJEN 10-ES KÓDÚ ENGEDÉLYT (POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS)	11
2.3. MILYEN INFORMÁCIÓKRA VAN SZÜKSÉG A 10-ES KÓDÚ ENGEDÉLYEZÉSHEZ (POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS).....	12
2.4. VISSZAÉLÉSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK	12
2.5. OTTFELEJTETT KÁRTYA (POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS)	14
3. POS/VPOS TERMINÁL HASZNÁLATA	15
3.1 SIKERTELEN TRANZAKCIÓ.....	16
4. ENGEDÉLYEZÉS	17
4.1. ELŐENGEDÉLY	17
5. KÖTELEZŐ TÁJÉKOZTATÁSI ELEMEL – VPOS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS	17
7. ELEKTRONIKUS TRANZAKCIÓK ELSZÁMOLÁSA	21
7.1 ONLINE TRANZAKCIÓ ESETÉN	21
7.2 BANKKÁRTYA ELFOGADÓI FORGALMI KIVONAT A VISA és Mastercard és Maestro kártyás tranzakciókról.....	21
8. ELFOGADÓ RÉSZÉRŐL FELMERÜLŐ REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE	22

9. REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE.....	22
9.1 VISSZATERHELÉS (CHARGEBACK).....	22
9.2 NAGY ÉRTÉKŰ ÁRUK ELADÁSA (POS terminálos elfogadás)	24
9.3 AZ ÁRU SZÁLLÍTÁSA SORÁN FELMERÜLŐ PROBLÉMÁK KEZELÉSE	24
9.3.1 AZ ÁRU SZÁLLÍTÁSA.....	24
9.3.2 SZÁLLÍTMÁNYOZÓ CÉG KIVÁLASZTÁSA.....	26
9.3.3 SZÁLLÍTÁSI HATÁRIDŐ	26
9.3.4 SZÁLLÍTOTT ÁRU BIZTOSÍTÁSA	27
10. A SZÉP, Egészségpénztári és AMEX kártyák elfogadására vonatkozó szabályok	30
10.1 Szerződéskötés.....	30
10.1.1 SZÉP és Egészségpénztári kártyák.....	30
10.1.2 AMEX kártyák.....	32
10.2 Kártyaelfogadás a terminálon	32
11. AZ ELFOGADÓ ESZKÖZEINEK KARBANTARTÁSA.....	33

BEVEZETŐ

Az útmutató tartalmazza mindazt a hasznos és fontos információt, amely szükséges az Ön kártyaelfogadási tevékenységének zökkenőmentes biztosításához. A kártyaelfogadás bizonyítottan új vevőket vonz, növelve ezzel üzlete forgalmát, továbbá a kártyás vevők a tapasztalatok szerint többet költenek, mint a készpénzzel fizetők.

A bankkártya egyik legnagyobb előnye a biztonságos fizetés lehetősége, melyet a szabályok betartása esetén minden kártyaelfogadó kereskedő élvezhet.

A Bank a kereskedők számára POS terminálos elfogadási lehetőséget (fizikai kártyaelfogadás üzletekben) és VPOS terminálos elfogadást (internetes kártyaelfogadás) biztosítja, a szolgáltatásokra külön szerződést köt a kereskedő és a Bank.

FENTI ELŐNYÖKKEL PÁRHUZAMOSAN AZONBAN A KÖVETKEZŐ ALAPSZABÁLYOKAT KELL SZEM ELŐTT TARTANI

Ön POS és/vagy VPOS terminálon a VISA, Maestro és Mastercard logókat viselő minden bankkártyát köteles elfogadni üzletében, függetlenül attól, hogy mely külföldi vagy belföldi bank bocsátotta ki azt.

POS terminálon Széchenyi Pihenőkártyát (továbbiakban: SZÉP kártya), Egészségpénztári kártyát és/vagy American Express (továbbiakban: AMEX) kártyát abban az esetben tud elfogadni, ha Ön erre vonatkozó szerződést kötött az adott Kártyát kibocsátó szolgáltatóval (továbbiakban Szolgáltató, ennek részleteit a 8. pont tartalmazza)

A kártyaelfogadás lehetőségét üzletében (POS), valamint webáruházában (VPOS) megfelelően feltűnő módon jeleznie kell, melyre lehetőséget nyújtanak a Bank által biztosított matricák/logók.

Nem szabad a kártyaelfogadást minimum vagy maximum összeghez kötni és minden a kártyabirtokos kárára történő diszkrimináció szigorúan tilos: a kártyával fizető kártyabirtokos számára ugyanolyan áron és minőségben kell az árukat, szolgáltatásokat és eladási körülményeket biztosítani, mint a készpénzzel vagy egyéb módon vásárlók részére, és tilos a kártyával történő fizetés ezért bárminemű többletköltséget felszámolni.

Tilos a bankkártya- vagy a kártyabirtokos adatait a bankkártyás vásárláson kívül egyéb módon felhasználni vagy az adatokat harmadik személynek továbbítani.

Az Ön üzletében szerződésünk értelmében megbízott munkatársaink jogosultak próbavásárlást végrehajtani, illetve látogatásuk során a kártyaelfogadás körülményeit felmérni.

Szeretnénk felhívni a figyelmét, hogy ez a kézikönyv a POS és VPOS Terminálos Bankkártya Elfogadási Szerződés szerves és elválaszthatatlan részét képezi, ezért Ön köteles mindenben a Kézikönyv utasításai szerint eljárni. A Banknak jogában áll a Kézikönyvben leírt szabályokat és folyamatokat a POS és VPOS Terminálos Kártyaelfogadási Általános Szerződési Feltételek 2. pontja szerint megváltoztatni.

A Kártyaelfogadási Kézikönyv és annak mellékletei a vásárlóközönség számára nem publikusak, azokat biztonságos, a vásárlók által nem hozzáférhető helyen kell tárolni.

A POS és VPOS terminálok használatának pontos leírását, a Terminál Kezelői Kézikönyvek tartalmazzák. A VPOS terminálhoz való integráció lépéseiről, követelményeiről a fejlesztési dokumentáció ad tájékoztatást.

1. BANKKÁRTYA ELFOGADÁS

A MKB BANKKAL KÖTÖTT KÁRTYAELFOGADÁSI SZERZŐDÉS KERETÉBEN ÖN AZ ALÁBBIKBAN ISMERTETETT KÁRTYÁKAT FOGADHATJA EL FIZETÉSRE..

KÁRTYÁK, AMELYEKET KÖTELES ELFOGADNI POS és VPOS TERMINÁLOS KÁRTYAELFOGADÁS ESETÉBEN:

- Visa
- Mastercard
- » Maestro



KÁRTYÁK, AMELYEKET AKKOR FOGADHAT EL POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS ESETÉBEN, HA SZERZŐDÉST KÖTÖTT A SZOLGÁLTATÓVAL:

- American Express kártya
- OTP SZÉP kártya
- K&H SZÉP kártya
- MKB SZÉP kártya
- MKB Egészségpénztári kártya
- OTP Egészségpénztári kártya
- Prémium Egészségpénztári kártya
- Generali Egészségpénztári kártya
- Vasutas Egészségpénztári kártya
- Izys Egészségpénztári kártya
- Herendi Porcelánmanufaktúra Rt. Egészségpénztári kártya
- Allianz Hungária Egészségpénztári kártya

1.1 CHIPES BANKKÁRTYÁK

A CHIPES BANKKÁRTYA A KÜLÖNBÖZŐ KÁRTYAJAJTÁK LEGKORSZERŰBB ÉS LEGINTELLIGENSEBB FORMÁJA.

Sokkal nagyobb lehetőségeket ad az elfogadó számára, mint a mágnescsíkkal ellátott kártya. Használatával jelentősen nő ügyfeleink biztonsága, hiszen a kibocsátó bank, a POS terminál, és a chip közötti kommunikáció ellenőrzöttebbé válik. Amellett, hogy a bankkártyán elhelyezett chip ellenálló a fizikai behatások ellen, hiszen adatvesztés nélkül nem lehet feltörni, ezek a kártyák védettebbek a kártyahamisítás ellen is, mint a mágnescsíkkal ellátottak, mert szinte lehetetlen vagy nagyon nehéz a chipből bármilyen adatot kinyerni.

1.2 DIGITALIZÁLT BANKKÁRTYÁK

BANKKÁRTYÁS FIZETÉSEK MODERNIZÁLÁSA, KIEGÉSZÍTÉSE

Ma már elérhető az a technológia, amely szinte teljesen funkciótlanná teszi a plastik bankkártyát, hiszen a vásárlók már a telefonunkkal vagy egyéb okos eszközzel is tudnak érintéssel fizetni.

A művelet nagyon egyszerű: a bankkártyát kibocsátó bank mobilapplikációjában regisztráljuk a kártyánk adatait, ezután pedig már működik is az érintéses fizetés. A bankkártya regisztrációja bankként eltérő. A digitalizált rendszerű mobilfizetés biztonságosabb a fizikai bankkártyával végzett fizetésnél, miután a digitalizált kártya adatai soha nem tárolódnak a készüléken és nem is kerülnek átadásra a POS terminál felé.

1.3 BANKKÁRTYA ELFOGADÁS A POS TERMINÁLON

CHIPES BANKKÁRTYA ÉS OKOS ESZKÖZ ELFOGADÁSA

A chipkártya esetében a kártya előlapján található chip tárolja a kártyabirtokosra vonatkozó adatokat. A kártya és a POS terminál beállításaitól függően a tranzakció során szükséges lehet PIN kód megadása.

A **érintéses fizetés** esetében a kártyát vagy okos eszközt elég a POS terminálhoz érinteni néhány másodpercig, hogy az azonosításhoz szükséges adatok továbbításra kerüljenek a tranzakció jóváhagyása érdekében. Ezeknél a tranzakcióknál a jelenlegi szabályozás szerint hazánkban 15 000 Forint alatti tranzakciók esetében, PIN kód megadása nem szükséges, kivéve ha a bankkártyát kibocsátó bank azt külön nem kéri. Ilyen esetekben a terminál az érintést követően a tranzakció befejezéséhez kéri a PIN megadását.

Chipkártya tranzakciót végrehajtani a kártya chip olvasónyilásba helyezésével is lehetséges. Okos eszközzel csak érintéses fizetés hajtható végre.

MÁGNESCSÍKOS BANKKÁRTYA HASZNÁLAT

A mágnescsíkos bankkártya esetében a bankkártya hátlapján lévő mágnescsík tárolja a bankkártya adatokat kódolt formában, ahonnan a fizetéskor a POS terminál leolvassa.

A POS terminál a kártya beállításaitól függően kérni fogja a kártyabirtokos aláírást/ vagy PIN kódját. Az Európai Gazdasági Térségen belül kibocsátott Visa és Mastercard bankkártyákkal, 2019. szeptemberétől a mágnescsík alapon kezdeményezett tranzakciókat nem lehet elfogadni, azok a kibocsátó bank által visszautasításra kerülnek.

1.4 BANKKÁRTYA ELFOGADÁS VPOS TERMINÁLON

FIZETÉS KÁRTYADATOK MEGADÁSÁVAL

A webáruházban a termék kiválasztása után kártyabirtokos a kártyaadatok megadásával (kártyaszám, CVC/CVV kód, lejárat) indítja el a fizetést. A tranzakciós engedélykérés részeként a bank kezdeményezi a tranzakció hitelesítését (amennyiben szükséges, akkor a kártyabirtokos hitelesíti a tranzakciót a kártyakibocsátó bank által adott felületen, vagy a kártyakibocsátó bank eltekint a hitelesítéstől) az erre adott válasz befolyásolhatja a tranzakció eredményét. A tranzakciós engedélykérés eredményéről a Bank elektronikus úton visszajelzést küld, amely alapján a vásárló a weboldalon tájékoztatást kap (lásd 5. – Kötelező tájékoztatási elemek VPOS terminálos elfogadás). A kártyaadatokat rögzítése/tárolása tilos.

FIZETÉS MENTETT KÁRTYAADATOKKAL

A kártyabirtokosnak lehetősége van kártyaadatait menteni a fizetési oldalon, így később már nem kell a kártyaadatokat újra megadnia.

ISMÉTLŐDŐ FIZETÉS

Mentett kártyaadatok segítségével ismétlődő fizetési tranzakciók kezdeményezhetőek, ekkor a kereskedő a kártyabirtokossal történő előzetes megállapodásnak megfelelő időközönként és (mindig azonos) összegben indítja a tranzakciót (például rendszeres előfizetés, fix havi díj). Ezen szolgáltatásra való felkészülés webáruház és a VPOS terminál közötti kommunikáció kialakításakor történik.

A Kereskedő köteles biztosítani a kártyabirtokos számára a megállapodás érvényességi ideje alatt az adott szolgáltatás lemondásának lehetőségét, ebben az esetben az ismétlődő fizetési tranzakciók további kezdeményezésére a Kereskedőnek a továbbiakban nincs lehetősége. Amennyiben adott tétel terhelését a kártyabirtokos megreklamálja a kártyát kibocsátó bankján keresztül hivatalosan, azt a Bank a szolgáltatás lemondásának tekinti, így ezen reklamációt követően a Kereskedő nem kezdeményezhet a továbbiakban fizetési műveletet.

LINKES FIZETÉS

Ebben az esetben a Kártyabirtokos a fizetési műveletet a kereskedő által megküldött fizetőoldali linket megnyitva tudja kezdeményezni. Ezen szolgáltatásra való felkészülés webáruház és a VPOS terminál közötti kommunikáció kialakításakor történik.

1.4 KÁRTYA ÉRVÉNYESSÉGNEK ELLENŐRZÉSE

A bankkártya nem átruházható, tehát csak a kártya előlapján feltüntetett kártyabirtokostól fogadható el. A kártya a rajta feltüntetett lejárat hónap első napjának 0 órájától az utolsó nap 24-dik órájáig fogadható el. A lejárt kártya nem feltétlenül a csalás jele, utalhat egyszerű figyelmetlenségre is. Ilyen esetekben természetesen kérhet másik kártyát. VPOS terminálos elfogadás esetében a fizetési felületen a megadott adatok formai ellenőrzése megtörténik, a kártyaadatok érvényességének ellenőrzése a tranzakciós engedélykérés során megtörténik.

Kártyabirtokos neve, fényképe: POS terminálos elfogadás esetében amennyiben lehetősége van rá, győződjön meg arról, hogy nincsenek nyilvánvaló eltérések a kártya adatai és a kártyabirtokos személye között, azaz a kártyán szereplő név alapján a megfelelő nemű kártyabirtokos áll Ön előtt.

2. VISSZAÉLÉSEK KÁRTYÁVAL

Ma Magyarországon a bankkártya üzletág is egyre jobban a szervezett bűnözés fókuszába került. Egy-egy hamis vagy lopott/vesztett kártya elfogadása nemcsak a kártyabirtokosnak, a bankoknak, de a kereskedőknek, azaz Önöknek is nagy anyagi kárt okozhat. Tehát kiemelten fontos, hogy Ön és alkalmazottai is fokozottan betartsák a jelen útmutatóban szereplő kártyaelfogadási szabályokat.

2.1. SZOKATLAN VAGY GYANÚS KÖRÜLMÉNYEK ESETÉN KÉRJEN 10-ES KÓDÚ ENGEDÉLYEZÉST (POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS)

Amennyiben Önben bármiféle gyanú ébredt a kártyát vagy az Ön előtt álló kártyabirtokos személyét illetően, akkor hívja Elfogadói vonalunkat. Kollégánk jelentkezésekor, kérjük, mondja a következőket: "10-es kódú engedélyt kérek....."

Ez figyelmezteti a kollégánkat, hogy Ön gyanús körülményekre bukkant.

2.2 MIKOR KÉRJEN 10-ES KÓDÚ ENGEDÉLYT (POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS)

- Bármilyen gyanúsat észlel a kártyabirtokos viselkedésében, például:
- Nagy értékű terméket vásárol, és nem törődik a minőséggel
- A legjobb minőséget kéri és nem törődik az árral
- Úgy mond valaki más részére vásárol
- Siet, idegesnek tűnik
- Aznap már vásárolt valamit, visszatér, és szokatlan mennyiségben vásárol
- Elutasítja a vásárolt nagy méretű áru házhozszállítását
- Válogatás nélkül vásárol, nem törődik színnel, mérettel, árral
- Tájékozott az engedélyezési eljárással kapcsolatban
- Társa segítségével próbálja elterelni az Ön figyelmét
- Nagy értékű árut vásárol, majd rövid időn belül visszaviszi az árut és annak ellenértékét készpénzben kéri

2.3. MILYEN INFORMÁCIÓKRA VAN SZÜKSÉG A 10-ES KÓDÚ ENGEDÉLYEZÉSHEZ (POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS)

Kérjük, hívja Elfogadói Vonalunkat. Kollégánk jelentkezésekor, kérjük, mondja a következőket: „10-es kódú engedélyt kérek”. Majd közölje az operátorral az Ön MKB Bank által adott kereskedői azonosító kódját (terminál számát), a tranzakció bruttó értékét. A kollégánk kérheti Önt, hogy egyéb információt adjon a tranzakció körülményeiről és a kártyabirtokosról.

A tranzakciót Ön végrehajthatja, mert munkatársunk az Ön által adott információkat regisztrálja, és a tranzakciót a Bank monitorozza.

2.4. VISSZAÉLÉSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

A Bank a hozzá beérkező tranzakciók végrehajtásának körülményeit megvizsgálhatja, azok valóságának körülményeit a kártyabirtokossal vagy a kibocsátó bankkal ellenőrizheti. A vizsgálat lezárásáig a Bank a tranzakció összegét visszatarthatja.

A Bank a tranzakció összegét a fenti vizsgálat lezárása illetve a kártyabirtokos vagy a kibocsátó bank válaszána megérkezése után is visszatarthatja, amennyiben az elfogadó a kártyaelfogadás során nem szerződés szerűen járt el és/vagy nem tartotta be a Szerződés, jelen Kézikönyv és/vagy POS/VPOS Felhasználói kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályokat, az elfogadó részéről rosszhiszemű eljárása vagy magatartására utaló körülményeket tapasztalt, vagy az elfogadó által lebonyolított tranzakcióra vonatkozóan a kártyabirtokos, a kibocsátó bank vagy a Nemzetközi Kártyatársaság visszaélést jelzett. A tranzakció jutalékkal csökkentett összegének visszatartásáról a Bank a visszatartás napján írásban értesíti az elfogadót.

Amennyiben a Bank az elfogadó rosszhiszemű eljárására vagy magatartására utaló körülményeket tapasztal, a Bankkártya Elfogadási Szerződés értelmében az elfogadó megillető tranzakció jutalékkal csökkentett összegét visszatarthatja. 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 fordítani. Kártyával csak és kizárólag az Ön Bankkártya Elfogadási Szerződésében megadott elfogadóhelyén történt áruvásárlás, szolgáltatás ellenértéke fizethető ki. Tilos a kártyát más elfogadó nevében, vagy helyett elfogadni.

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

A büntető törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 413. §-a a gazdasági titok megsértése körében - többek között - büntetni rendeli a banktitokra vonatkozó jogszabályok előírásainak megszegését. Ugyanezen törvény 392. § büntetni rendeli a bankkártya meghamisítását vagy hamis bankkártya készítését, bankkártya hamisításra irányuló előkészület elkövetését, 393. § pedig 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 segédkezést. A törvény az okozott kár mértékétől függően súlyosabban rendeli büntetni, ha a cselekményt bünszövetségben, üzletszerűen követik el. A büntetési tétel adott esetben 3 évig terjedő szabadságvesztés is lehet. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Bank a fenti cselekmény(ek)ről tudomásszerzést követően, haladéktalanul megteszi a büntetőeljárás megindításához szükséges lépéseket.

A Bank a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. Tv. 14/A. § -ában foglalt esetben, azaz ha Elfogadó a készpénzhelyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésben vállalt kötelezettségét megszegte, és emiatt a készpénzhelyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződését a referenciaadat-Szolgáltató felmondta vagy felfüggesztette az Elfogadó, és a szerződésszegés adatait továbbítja a KHR-t (Központi Hitelinformációs Rendszer-t) kezelő pénzügyi vállalkozás részére.

2.5. OTTFELEJTETT KÁRTYA (POS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS)

Ha vásárlója véletlenül otffelejti kártyáját az Ön üzletében, az adott nap végéig őrizze biztonságos helyen. Ha a kártyabirtokos visszajön a kártyáért, ne adja automatikusan vissza, hanem győződjön meg a kártyabirtokos kilétéről, valamint vesse össze a kártyán és a hivatalos okmányban szereplő aláírásokat. Ha kétsége támadna, hívja Engedélyező Központunkat.

Amennyiben a kártyáért birtokosa nem jelentkezik, úgy érvénytelenítse a kártyát a fentiekben ismertetett módon és juttassa el azt a Bankkártya Operáció, Elfogadási Csoport részére a fenti címre.

3. POS/VPOS TERMINÁL HASZNÁLATA

Fizetés érintéssel: A kártyát vagy a digitalizált kártyát tároló eszközt a vásárló érintse a POS terminál kártyaolvasó részéhez.

A kártya behelyezése vagy lehúzása: Abban az esetben, ha az érintéses vásárlás nem elérhető vagy nem működik, chipes kártya esetén helyezze a kártyát a leolvasó nyílásba a POS Terminál Kezelési Kézikönyvében leírtaknak megfelelően vagy húzza át a kártyát a terminálon.

Tranzakció kódja, vásárlás összege: Ha szükséges, üsse be a kívánt tranzakció kódját (ld. POS Terminál Kezelési Kézikönyv) és a vásárlás összegét. VPOS terminálos elfogadás esetén a fizetési felületen kell megjeleníteni a vásárlás összegét a kártyabirtokos által összeállított fizetési kosár/kiválasztott termék alapján, vagy a linkes fizetés esetében a kereskedő a már előtöltött fizetés oldalra vezeti az ügyfelet, ahol a kártyaadatokat kell megadnia. Ismétlődő fizetés esetében a kereskedő kezdeményezi az előzetes megállapodás alapján meghatározott összegben a tranzakciót.

Mastercard és VISA kártyatermékek elfogadása esetében az engedélykérés a teljes vásárlási összegről kell, hogy szóljon (az ÁFA értékével együtt). Tilos egy vásárlás összegét több részletben engedélytetni!

Sikeres tranzakció: A tranzakció csak a POS terminálon „Elfogadva” üzenet megjelenésekor tekinthető sikeresnek. VPOS terminál esetében a kereskedő elektronikusan kap visszajelzést az engedélykérés eredményéről, és kell azt megjelenítenie a kártyabirtokos számára. A Bank ezen túl vállalja a kártyabirtokos e-mailes értesítését a tranzakció eredményéről, de ez nem helyettesíti a kereskedő tájékoztatási kötelezettségét.

Vásárlás befejezése: POS terminálos elfogadás esetében amennyiben a terminál nyomtat bizonylatot a bizonylat első példánya az elfogadóhelyé, a második pedig a kártyabirtokosé. Miután a vásárló elhagyta az üzletet, a kitöltött kártyabizonylatok megváltoztatása szigorúan tilos! Későbbi vitás esetekben a kártyabirtokos példányán lévő információk a mérvadóak. VPOS terminálos elfogadás esetében a tranzakció eredményétől függően (amelyről a kereskedő weboldalán ad visszajelzést) zárul le a tranzakció, a kereskedő a kártyaadatokat semmilyen formában nem tárolhatja el. Későbbi vitás esetekben a bank által kezelt tranzakciós adatok, valamint a bank által küldött elektronikus visszaigazolás adatai a mérvadóak.

3.1 SIKERTELEN TRANZAKCIÓ

Visszautasított tranzakció: Amennyiben a vásárlás összege meghaladja a kártyán meghatározott limitet, és az engedélykérés során a tranzakció visszautasításra kerül, a kártyabirtokosnak szükséges a saját bankjával egyeztetni és POS terminálos elfogadás esetében jogában áll más fizetési módszerrel lebonyolítani a vásárlást. Ugyanazon a kártyánál az engedély megtagadása utáni kisebb vásárlásra minden esetben újból kérjen engedélyt, VPOS terminálos elfogadás esetében ehhez a kártyabirtokos részéről a fizetési megbízás (vásárlói kosár, kiválasztott termékek/szolgáltatások) módosítása szükséges, amely alapján a fizetési oldal generálása történik..

Tranzakció sztorozás, jóváírás: POS terminálos elfogadás esetében sztorozásra csak az utolsó tranzakció esetében van lehetőség adott napon, a POS Terminál Kezelési Kézikönyvében leírtaknak megfelelően. (Utolsó tranzakció törlése menüpontban)

VPOS terminálos elfogadás esetében azon tranzakciók sztorozására (reverzál tranzakció) van lehetőség, amelyeket a Bank még nem számolt el, ezek jellemzően az adott napon kezdeményezett tranzakciók. VPOS tranzakciók sztorozására a Bank által biztosított adminisztrációs felületen van lehetőség a VPOS Terminál Kezelési Kézikönyvben leírtak szerint.

VPOS terminálos elfogadásakor a tranzakció jóváírására is van lehetősége a kereskedőnek az eredeti összeg erejéig (részletjesítés is lehetséges) az adminisztratív felületen, abban az esetben, ha a tranzakció elszámolása már megtörtént a bank részéről.

Mastercard és VISA kártyatermékek elfogadása esetében a tranzakció jóváírása Bankon keresztül: Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a tranzakció jóváírása csak és kizárólag az elfogadónál végrehajtott téves tranzakció javítására vagy áru, szolgáltatás cseréje, visszavétele esetén lehetséges. A jóváírás összege a rendezni kívánt terhelési tranzakció összegét nem haladhatja meg.

POS terminálos elfogadás esetében írásos jóváírási kérelmét juttassa el a Bankkártya Elfogadási Csoport részére. A beérkező jóváírási kérelmeket a Bank ellenőrzi.

Amennyiben a jóváíráshoz tartozó terhelési tranzakciót a Bank nem tudja beazonosítani, a jóváírást nem rögzíti.

Áruk cseréje, visszavétele: Amennyiben a kártyabirtokos a megvásárolt árut azonos értékű árura cseréli, önként nincs különösebb teendője. Ha a kártyabirtokos a megvásárolt árut egy különböző árú termékre cseréli, úgy Önnek a régi tranzakciót törölni kell, majd az új tranzakció összegére ismételtengedélyt kell kérnie.

FONTOS, hogy az üzlet a kártyával vásárolt áru cseréjére, illetve visszavételére vonatkozó üzletpolitikáját a vásárlók által jól látható helyen feltüntesse. Amennyiben üzletük külföldi kártyabirtokosok által sűrűn látogatott, ajánlott ezt egy idegen nyelven is feltüntetni.

A bankkártyás tranzakciók ellenértéke készpénzben nem adható vissza, amennyiben a Szerződés szerint jóváírási tranzakció típus engedélyével nem rendelkezik, írásos jóváírási kérelmét juttassa el a Bankkártya Elfogadási Csoport részére.

4. ENGEDÉLYEZÉS

Az authorizáció, azaz engedélyezés célja annak ellenőrzése, hogy a kártyához tartozó számlán van-e elég fedezet a tranzakció lebonyolítására, a kártya nem járt-e le, valamint, hogy a kártya aktív státuszú (például nem található-e a tiltott kártyák listáján).

4.1. ELŐENGEDÉLY

VPOS terminálos elfogadás esetében a kereskedőnek – amennyiben ezen szolgáltatás biztosítására szerződést kötött a bankkal- lehetősége van arra, hogy egy adott tranzakcióra előengedélyt kérjen, azaz az összeg foglalásba kerül a kártyabirtokos számláján, azonban annak (részben, vagy egészben történő) elszámolása csak akkor történik meg, ha azt a kereskedő kezdeményezi. Kereskedő számára ez a funkció például akkor lehet hasznos, ha a vásárolt áru ellenértékét csak akkor terheli, ha a megrendelt áru kiszállítása már folyamatban van (pl. raktárkészleten nem szereplő áruk stb.) Előengedélyezés lezárását (tranzakció elszámolását) a kereskedő a bank által biztosított adminisztratív felületen kezdeményezheti az eredeti előengedélyezési tranzakciót követő 30 napon belül. Amennyiben az előengedélyezés lezárása 30 napon belül nem történik meg, ezt követően már nincs lehetősége a kereskedőnek a tranzakció elszámolását kérni, és a kártyabirtokos utólagos megterhelésére nincs lehetőség.

Jelenleg az előengedélyezési funkció a Bank által üzemeltetett POS terminálokon nem érhető el.

5. KÖTELEZŐ TÁJÉKOZTATÁSI ELEMELK – VPOS TERMINÁLOS ELFOGADÁS

5.1 Webáruházban kötelezően feltüntetett információk

Kereskedő webáruház üzemeltetése esetén köteles a vásárló számára jól láthatóan világos és közérthető módon webáruház oldalain különösen „A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól” szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján az alábbi adatokat feltüntetni:

- A Kereskedő nevét, továbbá amennyiben a szolgáltató nem természetes személy, képviselőjének nevét;
- a Kereskedő székhelyét, telephelyét;
- A Kereskedő elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt postai és elektronikus levelezési címét;
- Ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát;
- A szerződés tárgyának (áru/szolgáltatás) lényeges tulajdonságait;
- A választható fizetési módok felsorolása
- Az elfogadható bankkártya típusok felsorolása
- Az adott értékesített termék kapcsán annak neve, megjelenítése alatt a megrendelés tárgyának (áru/szolgáltatás) lényeges tulajdonságait; a termék, áru / szolgáltatás bruttó fogyasztói árát forintban, valamint a bankkártya fizetési módokat (pl. bankkártya, utánvét, banki átutalás), lehetőséget valamint az ezekkel kapcsolatos szolgáltatói visszaigazolás módját. Amennyiben forinttól eltérő devizanemben is feltüntetésre kerülnek az árak, azt a tényt, hogy a Kártyabirtokos terhére forintban történik az elszámolás, az egyéb árak csak informatív jellegűek;
- Tájékoztatást arról, hogy az ellenérték tartalmazza-e az árut/szolgáltatást terhelő közterheket,
- illetve az igénybe vevőhöz történő eljuttatás minden költségét, illetőleg az esetleges részteljesítés lehetőségét és feltételeit;
- Az áru/szolgáltatás megrendelésére vonatkozó általános szerződési feltételeket, továbbá azt,
- hogy ez elektronikus úton hol hozzáférhető; valamint a személyes adatok kezelésének, tárolásának és továbbításának célját, módját, helyét, a törlés feltételeit, valamint az adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségeket a vonatkozó törvényi előírások szerint.
-
- Szolgáltató köteles biztosítani, hogy kizárólag az a fogyasztó (kártyabirtokos) végezhesen vásárlási tranzakciót, aki előzőleg a jelen pontban meghatározott feltételeket valamint tájékoztatást megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadta el:
- A szállítási módokat, határidőt, és ha az áru vagy szolgáltatás ára nem tartalmazza, akkor a szállítási díját, a fizetés módját, és a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeit;
- Az utólagos elállás vagy az áruvisszavét lehetőségét, áru visszaküldés esetén annak rögzítését hogy a költséget ki viseli;
- Az ügyfélszolgálat címét, elérhetőségét, a reklamáció lehetőségét; az értékesítő azon telephelye vagy egyéb szervezeti egysége címét, ahol a fogyasztó kifogásait érvényesítheti (panaszkezelés lehetősége);

- A termékszavatosság, kellékszavatosság kapcsán jogszabályi kötelezettségeit, és szavatosság, illetve a jótállás egyéb feltételeit.

5.2 Igazolás sikeres VPOS tranzakcióról

Sikeres VPOS Terminálos tranzakció esetén a Kereskedőnek szintén kötelező igazolást kiállítania, melynek minimálisan tartalmaznia kell az alábbi információkat:

- Áru / szolgáltatás megnevezése
- Teljesítési vagy szállítási cím
- A szolgáltatás vagy áru megrendelőjének neve
- Vásárolt áru mennyisége
- Egységára
- Teljes ára
- Szállítási mód és költsége (ha már rendelkezésre áll)
- Az internetes honlap neve ahol a vásárlás történt
- A cég neve és címe
- Reklamációs feltételek vagy email esetén annak linkje
- Ügyfélszolgálati / reklamációs csatornák elérhetőségei. (posta, személyes, telefonos, e-mail)
- Vásárlás időpontja és a várható feladás időpontja.

A Kereskedő az elektronikus vásárlási bizonylatot a tranzakció végrehajtásakor köteles megjeleníteni a weboldalán, vagy a Kereskedő esetleg írásos formában, választása szerint levélben, faxon, vagy e-mailen köteles a Kártyabirtokos rendelkezésére bocsátani és az ezt tanúsító igazolást, e-mailt, fax visszaigazolást, feladási bizonylatot 5 évig megőrizni. Ennek elmulasztása esetén a mulasztásból eredő összes kár és felelősség a Kereskedőt terheli.

6. BANK ÁLTAL KIZÁRT TEVÉKENYSÉGI KÖRÖK VPOS TERMINÁLÓS ELFOGADÁS ESETÉBEN

Kereskedő vállalja a szerződés aláírásával, hogy webáruházában/honlapján nem hirdet és árusít olyan termékeket/szolgáltatásokat, amelyeket a Bank által kizárt tevékenységekkel kapcsolatosak:

- Felnőtt szolgáltatás/tartalom vagy annak közvetítésére utaló tevékenység
- fegyver, lőszer, robbanóanyag gyártáshoz és/vagy kereskedelméhez köthető tevékenység
- pénzmosás gyanúját felvető tevékenységek
- terrorizmus bármilyen módon történő támogatására utaló tevékenység/szolgáltatás
- fentiekől eltérő, jogszabályba ütköző tevékenység, vagy szolgáltatás, illetve annak közvetítése

Kereskedő tudomásul veszi, hogy a bank az ebben a pontban leírt szabályok betartását bármikor jogosult ellenőrizni.

7. ELEKTRONIKUS TRANZAKCIÓK ELSZÁMOLÁSA

A POS és VPOS terminál automatikusan benyújtja felénk elszámolásra az Ön által végzett összes elektronikus tranzakciót a nap végén, ez alól kivételt egyedül az előengedélyezési tranzakciók képeznek (lásd 4.1 – Előengedélyezés).

7.1 ONLINE TRANZAKCIÓ ESETÉN

Az engedélyezett tranzakciók a bank elszámoló központjában gyűlnek a nap folyamán, majd napzárás után feldolgozásra kerülnek.

A feldolgozást követően a tranzakciók kereskedői jutalékkal csökkentett ellenértékét a Bank automatikusan elutalja az Ön által megadott bankszámlaszámra az Elfogadási Szerződésben meghatározott határidőn belül.

7.2 BANKKÁRTYA ELFOGADÓI FORGALMI KIVONAT A VISA és Mastercard és Maestro kártyás tranzakciókról

A MKB Bank Nyrt. naponta tételes bankkártya elfogadói forgalmi kimutatást állít elő Önnek az Ön által lebonyolított és feldolgozott kártyás vásárlásokról, amennyiben az adott napon volt bankkártyás forgalma.

A bankkártya elfogadói forgalmi kimutatás egyben az Ön könyvelési bizonylata.

Ezen felül a MKB Bank Nyrt. havi bankkártya elfogadói forgalmi kivonatot is biztosít, melyet az NAV által megkövetelt adattartalommal bocsátunk az Önök rendelkezésére.

Amennyiben az Önök nyilvántartása és a megküldött bankkártya elfogadói forgalmi kivonat adatai között eltérést tapasztal, illetve a kivonaton szereplő adatokkal nem értenek egyet, mihamarabb jelezzék az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Telefonszám: 06-80 204343

E-mail cím: elfogadas@mkb.hu

8. ELFOGADÓ RÉSZÉRŐL FELMERÜLŐ REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE

Bankkártyás tranzakcióval kapcsolatosan felmerülő reklamációját kérjük, hogy írásban jelezze. A reklamációk kivizsgálási ideje a Bankhoz való beérkezést követő **15 munkanap**. Amennyiben a Bank a reklamáció kivizsgálását annak a Bankhoz való beérkezését követő tizenöt napon belül nem zárja le, a Bank az elfogadót a reklamáció regisztrálásáról és kivizsgálás várható határidejéről írásban értesíti.

9. REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE

Ha a bankkártyabirtokos (vásárló) reklamációval él egy vagy több tranzakciót illetően, illetve visszatérhelés formájában felveszi a kapcsolatot az MKB Bank Nyrt-vel a panasz kivizsgálása végett.

9.1 VISSZATERHELÉS (CHARGEBACK)

A visszatérhelés során a kibocsátó bank a kártyabirtokos reklamációjára a már elszámolt tranzakció ellenértékét visszatérheli Bankunkra. Bankunknak nemzetközileg meghatározott határideje van a reklamált tétel kivizsgálására és elfogadására, illetve visszautasítására. A kivizsgálás során Bankunk minden esetben írásban megkeresi Önöket, hogy a szükséges bizonylatokat, dokumentumokat bekérje, valamint a tranzakció körülményeiről egyéb információt kérjen.

Kérjük, hogy minden esetben jól olvasható dokumentum másolatot küldjenek a bekérő munkatársnak, névre szólóan.

A visszatérhelések leggyakoribb oka a technikai/ feldolgozási hiba vagy a kártyaelfogadás szabályainak megszegése lehet. Amennyiben a reklamációt a MKB Bank Nyrt jogosnak találja, illetve a szabályok megszegése esetén megállapítható az elfogadóhely hibája, a Bank a szóban forgó tranzakció összegével az Önök számláját megterheli. A visszatérhelés okáról, valamint a levonásról írásban értesítjük Önöket.

Visszaterhelések leggyakrabban előforduló esetei:

- » A tranzakció sikertelen volt, azonban összegével a kártyabirtokos mégis megterhelésre került
- » A kártyabirtokos készpénzben fizetett, kártyája azonban a tranzakció összegével mégis megterhelésre került
- » A kártyabirtokos egy tranzakció összegével többször került megterhelésre
- » A tranzakció összege a nemzetközileg meghatározott határidőn túl került elszámolásra
- » Az Elfogadói Szerződésben, valamint jelen Elfogadási Kézikönyvben foglalt szabályok, előírások megszegése, többek között
- » Engedély nélkül, kézi bevittel lebonolyított tranzakció
- » Tranzakció megosztása (az áru vagy a szolgáltatás ellenértéke, amennyiben azt a kártyabirtokos egy alkalommal kívánja megvásárolni, csak egy tranzakció keretében egyenlíthető ki.
- »VPOS terminálos elfogadás esetében a kiszállított termék nem egyezik meg, a webshop-ban hirdetett és kiválasztott termékkel, vagy a szolgáltatás nem a meghirdetett feltételekkel és/vagy kondíciókkal volt igénybe vehető
- »VPOS terminálos elfogadás esetén a termék nem érkezett meg a jelzett kiszállítási határidőn belül, vagy a vásárolt szolgáltatás nem a megadott időtartam alatt esetleg meghirdetett rendszerességgel volt igénybe vehető.
- »VPOS terminálos elfogadás esetében a kiszállított termék sérülten érkezett meg a vásárlóhoz.

A Bank a reklamáció jogosságának vizsgálata során ellenőrzi, hogy Ön a kártyaelfogadás során szerződészerűen járt-e el és betartotta a Szerződés részét képező Kézikönyvben és/vagy POS Kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályokat, és a tranzakció végrehajtása és feldolgozása során történt-e technikai, feldolgozási hiba. A nem szerződészerűen, a Szerződés részét képező Kézikönyvben és/vagy POS Kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályok megszegésével végrehajtott tranzakciókra, továbbá a hibásan végrehajtott és feldolgozott tranzakciókra vonatkozó reklamációkat a Bank jogosnak tekinti.

9.2 NAGY ÉRTÉKŰ ÁRUK ELADÁSA (POS terminálos elfogadás)

Az áru leírása: A kártyabirtokos részére kiállított számlának tartalmaznia kell a megvásárolt áru leírását. Ez a leírás nem tartalmazhat mást, mint a megvásárolt áru tényleges tulajdonsága.

Amennyiben az üzlet külföldi kártyabirtokosok által sűrűn látogatott, a kártyabirtokos részére kiállított számlán a megvásárolt áru leírását idegen nyelven is fel kell tüntetni.

Áru megrendelése esetén a kártyabirtokos részére készített ajánlattételnek és megrendelőlapnak a szóban forgó áru tényleges leírását kell tartalmaznia.

Az áru ellenértéke: A kártyabirtokos részére kiállított számla végösszegeként az áru tényleges összegét is fel kell tüntetni. Tehát azt az összeget, amely a bankkártya tranzakciós bizonylaton szerepel, és amellyel a kártyabirtokos terhelésre kerül. Amennyiben a számla végösszege nem HUF-ban kerül megállapításra, akkor a kiállított számlán devizanem feltüntetése is kötelező.

Áru megrendelése esetén a kártyabirtokos részére készített ajánlattételen és megrendelőlapon az áru tényleges összegét is fel kell tüntetni. Tehát azt az összeget, amely a bankkártya tranzakciós bizonylaton szerepel, és amellyel a kártyabirtokos terhelésre kerül. Amennyiben a számla végösszege nem HUF-ban kerül megállapításra, akkor a kiállított számlán a devizanem feltüntetése is kötelező.

9.3 AZ ÁRU SZÁLLÍTÁSA SORÁN FELMERÜLŐ PROBLÉMÁK KEZELÉSE

9.3.1 AZ ÁRU SZÁLLÍTÁSA

Az elfogadóhely vállalja a vásárolt áru szállítását: A szállítás díjának megfizetése a szállítmányozó cég felé az Ön feladata.

Amennyiben a vásárolt áru nem érkezik meg a szállítási határidőig a kártyabirtokos részére, a kártyabirtokosnak jogában áll a tranzakciót megreklamálni. Az Ön feladata a feladás tényének

bizonyítása, felvenni a kapcsolatot a szállítmányozó céggel és az áru kártyabirtokos által történt átvételét bizonyítani. Ellenkező esetben a kártyabirtokos reklamációja jogosnak minősül, a tranzakció összege az elfogadóhely forgalmából levonásra kerül, az elfogadóhely kártalanítása a szállítványozó cég feladata.

Amennyiben a vásárolt áru sérülten érkezik a kártyabirtokos részére, a kártyabirtokosnak jogában áll a tranzakciót megreklamálni. Az Ön feladata, hogy a kártyabirtokossal megegyezzen a kártyabirtokos kompenzációjáról üzletpolitikája szerint. Amennyiben nem tudja a kártyabirtokost kompenzálni vagy nem tud a kártyabirtokossal megegyezni, a kártyabirtokos reklamációja jogosnak minősül, a tranzakció összege az elfogadóhely forgalmából levonásra kerül, az elfogadóhely kártalanítása a szállítványozó cég feladata. Hátránya: Az Ön felelőssége a szállítás intézése és a szállítással kapcsolatos problémák kezelése külföldre történő szállítás esetén különösen). Megoldás: A megvásárolt árunak a kártyabirtokos magyarországi szállodájába történő szállítását vállalja Ön, így a külföldi szállítással kapcsolatos ügyintézés, problémakezelés a kártyabirtokosra hárul.

Az elfogadóhely vállalja a vásárolt áru szállítását a kártyabirtokos nevében: A szállítási megbízás megírása, a szállítás intézése és a kártyabirtokos tájékoztatása a szállításról (dokumentáció megküldése a kártyabirtokos részére, dokumentáció másolatának megtartása) az Ön feladata. A szállítás díjának megfizetése - a kártyabirtokos nevében - a szállítványozó cég felé az Ön feladata. Amennyiben a vásárolt áru nem érkezik meg a szállítási határidőig, illetve sérülten érkezik a kártyabirtokos részére, a kártyabirtokosnak nem áll jogában a tranzakciót megreklamálni.

Hátránya: A kártyabirtokosok egy része a szállítással kapcsolatos intézés és problémák miatt elutasítja ezt a lehetőséget. Egyes szállítványozó cégek vásárolt árura vonatkozó vámügyintézkést magánszemély részére nem vállalják.

9.3.2 SZÁLLÍTMÁNYOZÓ CÉG KIVÁLASZTÁSA

Szállítmányozó cég kiválasztása, amennyiben a szállítást az elfogadóhely vállalja:

- Szállítás ára
- Megbízhatóság (szállítási határidők betartása, szállítmány kezelése)
- Nyomon követhetőség (szállítmány útjának, állomásainak nyomon követhetősége)
- Információkérés, problémamegoldás, reklamációkezelés időtartama, rugalmassága. A nemzetközi kártyatársaságok reklamáció vizsgálati időtartama: 45 nap (Nem vagy sérülten érkezett árukkal kapcsolatos reklamáció vizsgálása, dokumentumok rendelkezésre bocsátása, elfogadóhely kártalanítása)
- Szállítványozó cég külföldi partnerei: nyomon követhetőség, megbízhatóság, információkérés, problémamegoldás, reklamációkezelés időtartama, rugalmassága.

Szállítványozó cég kiválasztása, amennyiben a szállítást az elfogadóhely a kártyabirtokos nevében vállalja:

- Szállítás ára
- Egyes szállítványozó cégek a vásárolt árura vonatkozó vámügyintézkést magányszemély részére nem vállalják.

9.3.3 SZÁLLÍTÁSI HATÁRIDŐ

- » Amennyiben Ön a vásárolt áru pontos szállítási határidejét illetően a kártyabirtokossal megegyezett, úgy ezt a határidőt az áru szállítása során be kell tartani.
- » Amennyiben Ön a vásárolt áru pontos szállítási határidejét illetően a kártyabirtokossal megegyezett, s a rendelkezésre álló információ szerint a vásárolt áru a kártyabirtokoshoz történő megérkezésére a megegyezett szállítási időn túl kerül sor, Önnek a késedelemről és a módosult szállítási időpontról a kártyabirtokost írásban értesítenie kell.

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

9.3.4 SZÁLLÍTOTT ÁRU BIZTOSÍTÁSA

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

9.3.5 REKLAMÁCIÓ ESETÉN A KIVIZSGÁLÁS MEGGYORSÍTÁSA ÉRDEKÉBEN BANK RÉSZÉRE MEGKÜLDENDŐ DOKUMENTÁCIÓK

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

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

LEGGYAKORIBB REKLAMÁCIÓK 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 hivatalos 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 áru mikor került visszavételezésre
- » Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata (amennyiben rendelkezésre áll)
- » Elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembe vételével.

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 hivatalos 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 figyelembe vételével.

Kártyabirtokos nem azt az árut kapta, amit megrendelt, vagy amiről a számla szól

- » Tranzakciós bizonylat másolata
- » Számla másolata az áru leírásával
- » Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata (amennyiben rendelkezésre áll)

» Elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembe vételével.

Kártyabirtokos kártyája nem a vásárolt árurol kiállított számlán szereplő összeggel került terhelésre

- » Tranzakciós bizonylat másolata
- » Számla másolata az áru leírásával
- » Kártyabirtokos és az elfogadóhely között lezajlott levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata (amennyiben rendelkezésre áll)
- » Elfogadóhely álláspontja a reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembe vételével.

Kártyabirtokos a vásárolt árut nem kapta meg

- » Tranzakciós bizonylat másolata (áru és szállítás)
- » Számla másolata az 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 késéről: 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 az 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 lezajló levelezés, tárgyalás, megegyezés másolata a kártyabirtokos kompenzációját illetően
- » Elfogadóhely álláspontja reklamáció jogosságát illetően a fentiek figyelembevételével

10. A SZÉP, Egészségpénztári és AMEX kártyák elfogadására vonatkozó szabályok

10.1 Szerződéskötés

SZÉP, Egészségpénztári (EP) és/vagy AMEX kártya elfogadására akkor van lehetősége, ha Ön erre vonatkozó szerződést köt az adott Szolgáltatóval.

10.1.1 SZÉP és Egészségpénztári kártyák

A Szolgáltatóval való SZÉP és EP kártyákra vonatkozó szerződéskötést két módon kezdeményezheti:

- a.) jelzi Bankunk felé szerződéskötési szándékát, a szerződéses nyilatkozat és a szükséges mellékletek aláírása után és mi segítünk Önnek az átadott ajánlati dokumentáció továbbításban.

A SZÉP, EP kártya elfogadási szerződés megkötéséhez kérjük nyomtassa ki kitöltve a szükséges dokumentumokat, amelyeket aláírást követően tud a Bankunk felé továbbításra beadni. Pl.:

- ha Ön magánszemélyként szállásadó, és ez a tevékenység önkormányzati engedélyhez kötött, akkor az önkormányzati engedélyt
- az egészségpénztári szerződések esetében felelősségbiztosítás másolatát, amennyiben működésre vonatkozó szakmai szabályok ennek kötelező meglétét előírják (a 268/1997. (XII. 22.) Kormányrendelet 24/B. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően)

- egészségügyi szolgáltatás esetében (egészségpénztári szerződések) érvényes működési engedélyt
- gyógyszertárak esetében ÁNTSZ engedély másolatát
- egyéb szükséges mellékletet

A Bank az Ön által aláírt dokumentumo(ka)t eljuttatja a Szolgáltató(k)nak, így Önnek további teendője nincsen.

- b.) Önállóan is kezdeményezheti a szerződéskötést, ebben az esetben a Szolgáltató honlapjáról le tudja tölteni a szükséges dokumentumot, illetve szükséges a Szolgáltató által megkövetelt dokumentumokat (például társas vállalkozás esetében aláírási címpéldány másolata) is beszereznie, ezen dokumentumok listáját az adott Szolgáltató honlapján szintén feltünteti.

A Szolgáltatók érintett weboldalainak listája:

- [K&H SZÉP kártya](#)
- [OTP SZÉP kártya](#)
- [MKB SZÉP kártya](#)
- [MKB Egészségpénztári kártya](#)
- [OTP Egészségpénztári kártya](#)
- [Prémium Egészségpénztári kártya](#)
- [Generali Egészségpénztári kártya](#)
- [Vasutas Egészségpénztári kártya](#)
- [Izys Egészségpénztári kártya](#)
- Herendi Porcelánmanufaktúra Rt. Egészségpénztári kártya
- [Allianz Hungaria Egészségpénztári kártya](#)

10.1.2 AMEX kártyák

Az AMEX kártyákra Önállóan kezdeményezheti az American Express Payments Europe Limited és nevében eljáró szolgáltatónál (OTP Nyrt.) szerződéskötési szándékát. Ebben az esetben a Szolgáltató honlapjáról le kell tölteni a szükséges dokumentumot, illetve szükséges a Szolgáltató által megkövetelt dokumentumokat (például társas vállalkozás esetében aláírási címpéldány másolata) is beszereznie, ezen dokumentumok listáját az adott Szolgáltató honlapján szintén feltünteti.

10.2 Kártyaelfogadás a terminálon

A Szolgáltató a dokumentáció feldolgozását követően megküldi az Ön részére az általa is aláírt szerződéses példányt, és Bankunk felé is jelzi a szerződéskötés tényét, és kéri a terminálon az adott kártyatermékre vonatkozóan az elfogadás technikai beállítását. Bankunk a kérésnek megfelelően beállítja a terminálon a szerződéskötésről szóló értesítést követően, de nem korábban mint 5 munkanapon belül - a szükséges technikai paramétereket (ez nem személyesen történik, hanem hálózaton keresztül), és az Ön által korábban megadott elérhetőségen értesíti, ha a terminálon már elfogadható az adott kártyatermék.

Ha a Bank adott Szolgáltatótól nem kapott információt a szerződéskötés tényét illetően, akkor a technikai beállítások hiányában Ön nem fogja tudni az adott kártyaterméket elfogadni, ezzel a kártyatermékkel kezdeményezett tranzakciók elutasításra fognak kerülni.

Ha Ön már korábban szerződéses viszonyban állt az adott Szolgáltatóval, akkor is kell jeleznie kártyaelfogadási szándékát az új terminálra vonatkozóan a Szolgáltató részére, ekkor jellemzően módosítási adatlap kitöltését kérik, majd ennek feldolgozását követően értesítik a Bankot és történhet meg a Bank által üzemeltetett terminál technikai beállítása.

10.3. Tranzakciók elszámolása, információk, reklamációk kezelése

Ezen kártyákkal kezdeményezett sikeres tranzakciók elszámolását a Szolgáltató végzi az Ön által a szerződésben megadott számlára, a tranzakciók elszámolásában a Bank semmilyen formában nem vesz részt az elszámolásról információval nem rendelkezik, és ezeket a tranzakciókat nem jeleníti meg a Kereskedői Portálon és a forgalmi összesítő(k)ben. A Bank telefonos ügyfélszolgálatára csak a kártyahasználat / kártyaelfogadás során felmerülő technikai problémák kapcsán tud információt adni, azonban a tranzakciók elszámolásával (legyen az akár téves tranzakció törlésből származó elszámolási kérdés) kapcsolatban az elszámolást végző Szolgáltató illetékes.

Fentiekre való tekintettel reklamációs ügyekben is a Szolgáltató illetékes, így Bankunk nem tud ezeknek az ügyeknek a kivizsgálásában közreműködni.

11. AZ ELFOGADÓ ESZKÖZEINEK KARBANTARTÁSA

Amennyiben Ön a bank által biztosított POS terminált használja, úgy a terminál használatára vonatkozóan a Szerződés POS terminál használatára vonatkozó rendelkezések az irányadók. Mivel a terminál rendeltetészerű használatából származó meghibásodás illetve karbantartás költségeit a Bank fedezi, kérjük, a terminál meghibásodását a 06 80 204343 Elfogadói vonalon szíveskedjen jelezni.

(Hiba bejelentést követően 2 munkanapon belül kollegáink felveszik Önökkel a kapcsolatot)
Kérjük, amennyiben a terminál nem üzemel megfelelően, elsődlegesen a POS Terminál kezelői kézikönyvben leírtak alapján, szíveskedjenek eljárni. Felhívnánk figyelmüket, hogy a működéséhez szükséges elektromos áram és internet kapcsolat biztosítása minden esetben az elfogadóhely feladata. A terminál zavartalan működésének biztosítása érdekében kérjük továbbá, hogy fordítson figyelmet a POS terminál rendszeres karbantartására, a bizonylat papír biztosítására. Lehetőség szerint tárolja a készüléket szobahőmérsékleten, ne tegye ki szélsőséges környezeti hatásoknak, figyeljen a POS terminál, különös tekintettel a kártyaolvasó tisztántartására. Felhívjuk továbbá szíves figyelmüket, hogy a POS terminál memóriájába való bármiféle beavatkozás szigorúan tilos, súlyos szerződésszegésnek minősül és a szerződés azonnali hatályú felmondását vonja maga után.

Amennyiben fentiek alapján bármi kérdése merülne fel, illetve egyéb kérdéssel, észrevétellel, reklamációval, hibabejelentéssel kapcsolatban szívesen állunk rendelkezésére a 06-80-204343 telefonszámon.

Reméljük, hogy sikerül kölcsönösen előnyös üzleti kapcsolatot kialakítanunk a kártyaelfogadás területén.

SOK SIKERT ÉS EREDMÉNYES MUNKÁT KÍVÁN AZ MKB BANK NYRT!