BUDAPEST BANK

BANKKÁRTYA ELFOGADÓI KÉZIKÖNYV

ÜDVÖZÖLJÜK ÖNT

A BUDAPEST BANK ZRT.
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 7
1.4 KÁRTYA ÉRVÉNYESSÉGNEK ELLENŐRZÉSE 8
1.5 GYANÚS KÖRÜLMÉNYEK A FIZETÉS SORÁN 8
2. VISSZAÉLÉSEK KÁRTYÁVAL 9
2.1. VISSZAÉLÉSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK 9
2.2 A KÁRTYA BEVONÁSA 10
2.3. OTTFELEJTETT KÁRTYA 11
3. TERMINÁL HASZNÁLATA 12
3.1 SIKERTELEN TRANZAKCIÓ 12
4. ENGEDÉLYEZÉS 14
4.1. ELŐENGEDÉLY 14
5. ELEKTRONIKUS TRANZAKCIÓK ELSZÁMOLÁSA 15
5.1 ONLINE TRANZAKCIÓ ESETÉN 15
5.2 BANKKÁRTYA ELFOGADÓI FORGALMI KIVONAT 15
6. ELFOGADÓ RÉSZÉRŐL FELMERÜLŐ REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE 16
7. REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE 16
7.1 BIZONYLATBEKÉRÉS 16
7.2 VISSZATERHELÉS (CHARGEBACK) 16
7.3 NAGY ÉRTÉKŰ ÁRUK ELADÁSA 17
7.4 AZ ÁRU SZÁLLÍTÁSA SORÁN FELMERÜLŐ PROBLÉMÁK KEZELÉSE 18

7.4.1 AZ ÁRU SZÁLLÍTÁSA 18
7.4.2 SZÁLLÍTMÁNYOZÓ CÉG KIVÁLASZTÁSA 19
7.4.3 SZÁLLÍTÁSI HATÁRIDŐ 19
7.4.4 SZÁLLÍTOTT ÁRU BIZTOSÍTÁSA 20
8. EGYÉB SPECIÁLIS ELŐÍRÁSOK 23
8.1 SZÁLLODÁK 23
8.2 AUTÓKÖLCSÖNZŐK 24
8.3 ÉTTERMEK 25
9. AZ ELFOGADÓ ESZKÖZEINEK KARBANTÁRTÁSA 26

BEVEZETŐ

BANKUNK ALAPVETŐ CÉLJA, HOGY MAGAS SZINTŰ KÁRTYAELFOGADÁSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTSON ÜGYFELEINEK, AZAZ ÖNNEK.

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.

FENTI ELŐNYÖKKEL PÁRHUZAMOSAN AZONBAN A KÖVETKEZŐ ALAPSZABÁLYOKAT KELL SZEM ELŐTT TARTANI

Ön, a kártyaelfogadási szerződésben szereplő emblémákat (logókat) viselő minden bankkártyát köteles elfogadni üzletében, függetlenül attól, hogy mely külföldi vagy belföldi bank bocsátotta ki azt.

A kártyaelfogadás lehetőségét üzletében megfelelően feltűnő módon jeleznie kell, melyre lehetőséget nyújtanak a Bank által biztosított matricák.

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 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 Terminálos Kártyaelfogadási Általános Szerződési Feltételek 17.2. pontja szerint megváltoztatni.

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

1. BANKKÁRTYA ELFOGADÁS

A BUDAPEST BANKKAL KÖTÖTT KÁRTYAELFOGADÁSI SZERZŐDÉS KERETÉBEN ÖN KIZÁRÓLAG AZ ALÁBBIAKBAN ISMERTETETT KÁRTYÁKAT FOGADHATJA EL FIZETÉSRE, ÁM AZOKAT MINDEN ESETBEN KÖTELES ELFOGADNI.

ELFOGADHATÓ KÁRTYÁK:

» Visa
» MasterCard
» Maestro

1.1 CHIPES BANKKÁRTYÁK

A CHIPES BANKKÁRTYA A KÜLÖNBÖZŐ KÁRTYAFAJTÁK 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 plasztik 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 bankonként 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 kérik. 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 bankkártyákkal, 2019. szeptemberétől a mágnescsík alapon kezdeményezett tranzakciókat nem lehet elfogadni, azok a kibocsátó bank által visszautasításra kerülnek.

1.4 KÁRTYA ÉRVÉNYESSÉGNEK ELLENŐRZÉSE

A bankkártya nem átruházható, tehát csak a kártya előlapján feltüntetett kártyabirtokostól fogadható el.
A kártya a rajta feltüntetett lejárati 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.

Kártyabirtokos neve, fényképe: 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.

1.5 GYANÚS KÖRÜLMÉNYEK A FIZETÉS SORÁN

Abban az esetben, ha a vásárlás során a kártyával fizetni szándékozó vásárló viselkedése Önben gyanút kelt és feltételezhető, hogy a fizető eszköz (bankkártya, telefon, óra) esetleg lopott vagy manipulált, elfogadói vonalunkon kérhet tájékoztatást, segítséget.
Gyanús lehet, ha a vásárló látszólag találomra vásárol termékeket és gyorsan igyekszik fizetni és távozni. Sikeres fizetést követően minél gyorsabban újra vásárol.

Az Ön által gyanúsnak ítélt vásárlásokat kérjük, jelentse a következő számon: +36 1 450 7904

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. VISSZAÉLÉSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

A Bank a hozzá beérkező tranzakciók végrehajtásának körülményeit megvizsgálhatja, azok valódiságának 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 válaszának megérkezése után is visszatarthatja, amennyiben az elfogadó a kártyaelfogadás során nem szerződésszerűen járt el és/vagy nem tartotta be a Szerződés, jelen Kézikönyv és/vagy Terminál Kezelési Kézikönyvben leírt kártyaelfogadási szabályokat, az elfogadó részéről rosszhiszemű 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 Terminálos Kártyaelfogadási Szerződés és annak szerves részét képező dokumentumok előírásainak megszegésével történtek. Ugyanezen okokból kifolyólag a Bank jogosult a bankkártya elfogadást ideiglenesen felfüggeszteni.

A büntetőtörvénykönyvről 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 haszonszerzés 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 bűnszövetségben, 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 a pénzhelyettesítő 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.

2.2 A KÁRTYA BEVONÁSA

Amennyiben kollégánktól a kártya bevonására kap utasítást, úgy azt a lehető legkörültekintőbben tegye meg. Amennyiben a bevont kártya birtokosa agresszív magatartást tanúsít, a kártyát adja vissza abban az esetben is, ha kollégánk a kártya bevonására adott utasítást. Ilyen esetekben igyekezzen minél jobban megfigyelni a kártyabirtokost esetleges későbbi azonosítás céljából, vagy használja az üzletben lévő megfigyelő rendszereket, és értesítse Bankunkat a bevonás sikertelenségéről. Ha a kártyát mégis sikerült bevonnia a következő teendőket kell végrehajtania: Vegyen fel 2-példányos jegyzőkönyvet a történtekről, melyben szerepeljenek a következő legfontosabb információk:

» Dátum, időpont, helyszín, kereskedő azonosító
» A kártyát bevonó személy adatai (név, cím, szem.ig.szám)
» A kártyabevonás körülményei
» Megfigyelések a kártyabirtokosról (nem kötelező kitölteni)
» A kártyabirtokos személyleírása (nem kötelező kitölteni)

A kártyát érvénytelenítse, azaz vízszintes irányban a chip-en keresztül vágja ketté és fénymásolja le.

A jegyzőkönyv egyik példányát, valamint az érvénytelenített kártyáról készített fénymásolatot őrizze meg, a jegyzőkönyv másik példányát az érvénytelenített kártyával egy lezárt borítékban juttassa el a következő címre:

BUDAPEST BANK ZRT.
BANKKÁRTYA OPERÁCIÓ, ELFOGADÁSI CSOPORT
1138, BUDAPEST VÁCI ÚT 193.

2.3. OTTFELEJTETT KÁRTYA

Ha vásárlója véletlenül ottfelejti 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.TERMINÁL HASZNÁLATA

Fizetés érintéssel: A kártyát vagy a digitalizált kártyát tároló eszközt a vásárló érintse a 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 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. Terminál Kezelési Kézikönyv) és a vásárlás összegét.

Az engedélykérés a teljes vásárlási összegről kell, hogy szóljon (az ÁFA értékével együtt). Tilos egy vásárlás összegét több részletben engedélyeztetni!

Sikeres tranzakció: A tranzakció csak az „Elfogadva" üzenet megjelenésekor tekinthető sikeresnek.

Vásárlás befejezése: 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.

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 jogában áll más fizetési módszerrel lebonyolítani a vásárlást. Ugyanazon a kártyánál az engedély megtagadása utáni kisebb vásárlásra minden esetben újból kérjen engedélyt.

Tranzakció sztornózás, jóváírás: Sztornózásra csak az utolsó tranzakció esetében van lehetőség adott napon, a terminál Kezelési Kézikönyvében leírtaknak megfelelően. (Utolsó tranzakció törlése menüpontban)

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.
Ebben az esetben az 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, önnek 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 ismételten engedélyt 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, valamint, hogy a kártya nem található-e a tiltott kártyák listáján.

4.1. ELŐENGEDÉLY

Szállodák és autókölcsönzők esetében a vendég bejelentkezése vagy az autó elvitele előtt gyakran merül fel az igény az ügyfél fizetőképességének vizsgálatára.
Erre lehetőség nyílik, az ún. előengedély kérés során. Előengedély kérése abban az esetben lehetséges, ha az Elfogadási Szerződése ezt a tranzakció típust tartalmazza.

Az előengedélyezés során az előengedély összegét szállodáknál a vendég tervezett tartózkodása, a szobaár, a vonatkozó adó, valamint az egyéb szolgáltatási díjak, autókölcsönzők esetén a tervezett kölcsönzési idő, a bérleti díj, a vonatkozó adó, a kilométerdíj, biztosítás, valamint az egyéb szolgáltatási díjak alapján kell meghatározni. Az előengedély kérés során az engedélyezett összeg a kártyabirtokos számláján elkülönítésre kerül, így a kártyabirtokos azt egy bizonyos ideig nem tudja felhasználni. Ez az időintervallum kibocsátó bankonként eltérő. Amennyiben az előengedély kérés után rövid időn belül kiderül, hogy a tényleges tranzakció összege lényegesen alacsonyabb lesz, mint az előengedélyezett összeg, célszerű a korábbi előengedélyt az Engedélyező Vonallal töröltetni (ld. 3 melléklet), és az alacsonyabb összegre kérni egy új előengedélyt. Igy a kártyabirtokos számláján a különbözet bizonyos időn belül felszabadul. Az előengedélyről a bizonylatot szükséges eltenni, és megőrizni, mert a tranzakció a bizonylaton szereplő azonosítóval fejezhető be.

Amennyiben az előengedély kérés után kiderül, hogy a tényleges tranzakció összege 15%-kal meghaladja az előengedélyezett összeget, abban az esetben az előengedélyt az Engedélyező Központtal töröltetni kell.
POS terminálon történő kártyaelfogadás esetén a terminál használati utasításban leírtaknak megfelelően kell végrehajtani az előengedély kérést. Ebben az esetben a POS terminál egy bizonylatot nyomtat, melyen feltünteti, hogy a tranzakció előengedély kérés volt. A bizonylatot a befejező tranzakcióig meg kell őrizni, majd a POS terminál Kezelési Kézikönyvében leírtak szerint eljárva a korábbi előengedélyszámra hivatkozva bevinni a a végleges vásárlási összeget.

5. ELEKTRONIKUS TRANZAKCIÓK ELSZÁMOLÁSA

A POS terminál automatikusan benyújtja felénk elszámolásra az Ön által végzett összes elektronikus tranzakciót a nap végén.

5.1 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.

5.2 BANKKÁRTYA ELFOGADÓI FORGALMI KIVONAT

A Budapest Bank Zrt. 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 Budapest Bank Zrt. 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@budapestbank.hu

6. ELFOGADÓ RÉSZÉRŐL FELMERÜLŐ REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE

Kártyás 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.

7. REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE

Ha a kártyabirtokos reklamációval él egy vagy több tranzakciót illetően, bankja bizonylatbekérés, illetve visszaterhelés formájában felveszi a kapcsolatot a Budapest Bank Zrt-vel a panasz kivizsgálása végett.

7.1 BIZONYLATBEKÉRÉS

A bizonylatbekérés során a kibocsátó bank bekéri bankunktól a reklamált terhelés alapjául szolgáló bizonylat, illetve a szóban forgó tranzakcióhoz tartozó egyéb dokumentumok (számla, szerződés stb.) másolatát. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Bankunk, más bankokhoz hasonlóan, csak és kizárólag írásban kér kártyaszámra, kártyabirtokosra és kártyás tranzakcióra vonatkozó információt. A kibocsátó bank a tranzakció napját követő 5 éven belül bármikor bekérheti a bizonylatmásolatot, ezért kiemelten fontos, hogy Ön a kártyaelfogadási szerződésben rögzített ideig biztonságos helyen megőrizze és határidőn belül (5 munkanap) beküldje a kártyás tranzakciókhoz kapcsolódó dokumentumokat. Amennyiben az Önök elfogadóhelyén történt bármely tranzakcióra bizonylatbekérés érkezik, Bankunk írásban megkeresi Önöket, s kéri a bizonylat és a kapcsolódó dokumentumok másolatának e-mailben, vagy postán történő megküldését. Kérjük, hogy minden esetben jól olvasható dokumentum másolatot küldjenek a bekérő ügyintézőnek, névre szólóan. Amennyiben a tranzakcióhoz kapcsolódó bármely más dokumentum – számla, szerződés, stb. – is rendelkezésünkre áll, kérjük, hogy azok másolatát is megküldeni szíveskedjenek.

7.2 VISSZATERHELÉS (CHARGEBACK)

A visszaterhelés során a kibocsátó bank a kártyabirtokos reklamációjára a már elszámolt tranzakció ellenértékét visszaterheli 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 visszaterhelések leggyakoribb oka a technikai/ feldolgozási hiba vagy a kártyaelfogadás szabályainak megszegése lehet. Amennyiben a reklamációt a Budapest Bank Zrt jogosnak találja, illetve a szabályok megszegése esetén megállapítható az elfogadóhely hibája, a Bank a szóban forgó tranzakció összegével az Önök számláját megterheli. A visszaterhelés 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 bevitellel lebonyolított tranzakció
» Tranzakció megosztása (az áru vagy a szolgáltatás ellenértéke, amennyiben azt a kártyabirtokos egy alkalommal kívánja megvásárolni, csak egy tranzakció keretében egyenlíthető ki.

A Bank a reklamáció jogosságának vizsgálata során ellenőrzi, hogy Ön a kártyaelfogadás során szerződésszerűen 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 szerződésszerűen, 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.

7.3 NAGY ÉRTÉKŰ ÁRUK ELADÁSA

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.

7.4 AZ ÁRU SZÁLLÍTÁSA SORÁN FELMERÜLŐ PROBLÉMÁK KEZELÉSE

7.4.1 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 szállítmányozó cég feladata.

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

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

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

7.4.2 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 kivizsgálási időtartama: 45 nap (Nem vagy sérülten érkezett árukkal kapcsolatos reklamáció kivizsgálása, dokumentumok rendelkezésre bocsátása, elfogadóhely kártalanítása)
- Szállítmányozó cég külföldi partnerei: nyomon követhetőség, megbízhatóság, információkérés, problémamegoldás, reklamációkezelés időtartama, rugalmassága.

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

- Szállítás ára
- Egyes szállítmányozó cégek a vásárolt árura vonatkozó vámügyintézést magányszemély részére nem vállalják.

7.4.3 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.

7.4.4 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.

7.5 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 áruról 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

8. EGYÉB SPECIÁLIS ELŐÍRÁSOK

8.1 SZÁLLODÁK

A Bankkártya Elfogadói Kézikönyv 04.3 pontjában ismertetett előengedély funkció alkalmazása szálloda esetén szinte elengedhetetlen.
Bankkártyával történő fizetés esetén kérjük, hogy a bejelentőlapon a vendég és a tartózkodás adatain (időtartam, szobaszám) túl a fizetési mód sorban feltüntetni a kártyával fizetés szándékát, vendég kártyájának típusát és a nyomtatványt a kártyabirtokossal aláíratni.

A szállodának jogában áll az utólag tudomására jutott költségeket a kártyabirtokosra terhelni a tranzakciót követő 90 naptári napon belül. Ezek a költségek az alábbiak lehetnek: telefonhívások díja, reggeli vagy minibár fogyasztás, díjtétel ellenében használható TV csatorna, valamint parkolási díj. Utólagos díjtétel terhelése esetén a bizonylatokon kérjük a „signature on file" kifejezés feltüntetését (ez a bejelentőlapon szereplő aláírásra utal). A terhelések jogosságát a szállodának minden esetben tudnia kell számlával igazolni, s ezt a számlát a kártyabirtokos címére a terheléssel egy időben megküldeni. Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a költségek utólagos elszámolására a szállodának abban az esetben van lehetősége, ha ez a kitétel a kártyabirtokos által aláírt bejelentőlapon szerepel és a tétel számlával alátámasztható. A szállodának lehetősége van szobafoglalásokat telefonon, levélben, telefaxon illetve e-mail-ben elfogadni. Amennyiben a vendég kártyával kíván fizetni, a fizetéshez a szállodának legalább a következő adatokat kell elkérnie: kártyaszám, lejárat, kártyabirtokos neve. A szobafoglalást kérjük, foglalási szám, a szálloda neve, pontos címe, a szobaárak valamint a lemondás feltételeinek megadásával írásban igazolják vissza. Amennyiben a kártyabirtokos a foglalását nem mondja le időben (lsd. a lemondási feltételek megadása foglaláskor) vagy a várható érkezést követő nap kijelentkezési napjáig nem jelentkezik be, a szálloda rendelkezésre tartási díjat számíthat fel abban az esetben, ha a lefoglalt szobát egy éjszakára fenntartotta. Ennek díja az egy éjszakára szóló szobaárnak (áfával) felel meg. Ez esetben kérjük a bizonylaton „no show" (vendég nem jelent meg) kifejezés feltüntetését. Szobafoglalás lemondásakor kérjük lemondási szám (a foglalási és a lemondási szám minden esetben eltérő legyen) megadásával írásban visszaigazolni szíveskedjenek.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy írásos dokumentáció hiányába a „no show" tranzakcióra érkező reklamációkat Bankunk kénytelen lesz elfogadni és annak összegét Önökre visszaterhelni. Bizonylatbekérés esetén kérjük, a tranzakcióról készült bizonylatot, minden kapcsolódó számlát, a szállodai bejelentőlapot, illetve a foglalási számot (amennyiben rendelkezésükre áll) számunkra megküldeni szíveskedjenek.

8.2 AUTÓKÖLCSÖNZŐK

A Bankkártya Elfogadói Kézikönyv 04.3 pontjában ismertetett előengedély funkció alkalmazása autókölcsönző esetén lehetséges.

Bankkártyával történő fizetés esetén kérjük a bérleti szerződésen a bérlő és az autóbérlés adatain túl (gépkocsi adatai, időtartam, kilométerdíj, biztosítási díj, stb.)
» A fizetési mód sorban feltüntetni a bérlő adatait, a kártyával fizetés szándékát,
» A kártya típusát és a nyomtatványt a kártyabirtokossal aláíratni.

Az autókölcsönző cégnek jogában áll az utólag tudomására jutott költségeket a kártyabirtokosra terhelni a tranzakciót követő 90 naptári napon belül. Ezek a költségek az alábbiak lehetnek: üzemanyag, biztosítás, pótlólagos bérleti díj, tiltott helyen történő parkolás és egyéb közlekedési szabály megszegésének a díja, valamint bérelt autóban keletkezett kár kijavításának a díja. Utólagos díjtétel terhelése esetén, a bizonylatokon kérjük a „signature on file” kifejezés feltüntetését (ez a bérleti szerződésen szereplő aláírásra utal).

A terhelések jogosságát az autókölcsönzőnek minden esetben tudnia kell számlával és egyéb hivatalos okirattal igazolni, s ezt a számlát a kártyabirtokos címére a terheléssel egy időben megküldeni. Tiltott helyen való parkolás, illetve egyéb közlekedési szabály megszegése esetén ez az aláírt bérleti szerződés és a hatósági szerv által benyújtott dokumentáció (pl. parkolási cédula, stb.) másolatát jelenti. Bérelt autóban keletkezett kár helyreállításának a költsége esetén ez az aláírt bérleti szerződés másolatát, a gépkocsit megjavító szerviz számlájának a másolatát, a balesetről felvett jegyzőkönyvet (amennyiben rendelkezésre áll), valamint a bérelt gépkocsira vonatkozó biztosítási és felelősségvállalási dokumentumokat jelenti. A kártyabirtokos vagy más által jogtalanul eltulajdonított gépkocsi ellenértéke nem terhelhető a kártyabirtokosra. A bérbe adott gépkocsik ilyetén biztosításáról az autókölcsönzőnek kell gondoskodnia.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a költségek utólagos elszámolására az autókölcsönző cégnek abban az esetben van lehetősége, ha ez a kitétel a kártyabirtokos által aláírt bérleti szerződésen szerepel és a tétel számlával alátámasztható. Ellenkező esetben a tranzakcióra érkező reklamációkat Bankunk kénytelen lesz elfogadni és annak összegét Önökre visszaterhelni.
Bizonylatbekérés esetén kérjük, hogy a tranzakcióról készült bizonylatot, a bérleti szerződést, valamint minden kapcsolódó számlát és dokumentációt számunkra megküldeni szíveskedjenek.

8.3 ÉTTERMEK

Borravalós fizetés esetén kérjük, hogy a borravaló és a teljes összeg sorokban az összegek helyét mind a bizonylat kártyabirtokosi, mind kereskedői példányán kitölteni és a kártyabirtokossal aláíratni szíveskedjenek.
Amennyiben a tranzakció elvégzéséhez szükséges volt PIN kód megadása és a bizonylaton nem jelenik meg az aláírásscsík, abban az esetben a kártyabirtokossal nem szükséges aláíratni a bizonylatot.
Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a kártyabirtokos által jóvá nem hagyott borravaló összegére érkező panasz esetén Bankunk kénytelen a kibocsátó bank reklamációját elfogadni és annak összegét Önökre visszaterhelni.
Amennyiben rendelkezésükre áll, bizonylatbekérés esetén kérjük a tranzakcióhoz kapcsolódó ÁFÁ-s számla megküldését.

9. AZ ELFOGADÓ ESZKÖZEINEK KARBANTÁRTÁSA

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 rendeltetésszerű 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 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 A BUDAPEST BANK ZRT!

BUDAPEST BANK