

Instrukcja przeprowadzania transakcji bez fizycznego użycia karty



Czym są transakcje bez fizycznego użycia karty?

Usługa **MAIL ORDER/TELEPHONE ORDER (MO/TO)** umożliwia akceptowanie płatności kartowych bez fizycznej obecności użytkownika karty i bez fizycznego użycia karty. Specyfika takich branż, jak sklepy prowadzące sprzedaż wysyłkową lub hotele czy wypożyczalnie samochodów, wymaga możliwości dokonywania płatności na podstawie kontaktu telefonicznego czy poprzez faks lub pocztę elektroniczną. Akceptant przeprowadza taką transakcję na terminalu w swojej placówce handlowej korzystając z danych uzyskanych od klienta w trakcie dokonywania zamówienia. Transakcje **MO/TO** to wygodna forma płatności, jednak wymaga przestrzegania odpowiednich standardów mających zapewnić jak najwyższy poziom bezpieczeństwa. Transakcje zawierane na odległość nie pozwalają bowiem bezpośrednio zweryfikować czy kartą posługuje się osoba do tego uprawniona.

PREAUTORYZACJA to operacja, polegająca na możliwości czasowego zablokowania, na poczet późniejszych płatności, środków na rachunku karty płatniczej. Potwierdza, że konto karty płatniczej istnieje oraz to, że w danym momencie na rachunku znajduje się wystarczająca ilość środków do rozliczenia transakcji. Blokada środków na koncie karty następuje na okres maksymalnie 30 dni.

DOPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI to transakcja rozliczająca zablokowane podczas preautoryzacji środki. Preautoryzacja może być dopełniona tylko raz i dopełnienie to może być wykonane na kwotę równą lub mniejszą od kwoty preautoryzacji. Jeśli chcemy rozliczyć wyższą kwotę, należy dopełnić preautoryzację zgodnie z powyższym, a na pozostałą kwotę przeprowadzić dodatkową transakcję lub unieważnić wcześniej dokonaną preautoryzację i całą kwotę rozliczyć transakcją sprzedaży.

MOTO to transakcje wykonywane bez fizycznego użycia karty na terminalu,
PREAUTORYZACJA to rezerwacja środków na poczet późniejszych płatności.

Możliwe jest skorzystanie z tych usług niezależnie od siebie jak również z obu jednocześnie.

Przykłady wykorzystania:

Tylko MO/TO – zakupy przez telefon (niezależnie od branży),
Tylko PREAUTORYZACJA – rezerwacja osobista (z fizycznym użyciem karty) pokoju hotelowego na kilka dni podczas meldowania się w hotelu lub podczas osobistego wypożyczenia samochodu w wypożyczalni.

PREAUTORYZACJA + MOTO – rezerwacja telefoniczna (bez fizycznego użycia karty) pokoju hotelowego przed przyjazdem do hotelu lub samochodu w wypożyczalni przed przyjazdem do niej.

Jakie jest ryzyko?

Z uwagi na swoją specyfikę, transakcje **MO/TO** wykonywane są **na ryzyko Akceptanta**. Dokonując sprzedaży na odległość to Akceptant przejmuje na siebie obowiązek zagwarantowania poprawnej realizacji transakcji. Dlatego należy dołożyć wszelkich starań, aby poprawnie zweryfikować klienta i uniknąć późniejszych reklamacji. Główne czynniki ryzyka w przypadku **MO/TO** to próby przeprowadzenia transakcji skradzionymi kartami lub przy użyciu pozyskanych nielegalnie danych prawowitego właściciela karty. Przeprowadzenie nieuprawnionej transakcji może skutkować obciążeniem Akceptanta kosztami reklamacji. **Polskie ePłatności** dołożyły wszelkich starań, aby zminimalizować ryzyko Akceptanta, jednak aby było to możliwe, należy dokładnie zapoznać się z niniejszą instrukcją i stosować się do jej wytycznych.

Co należy sprawdzić?

Realizując transakcje **MO/TO** klient powinien przekazać sprzedawcy następujące informacje:

- Numer karty płatniczej,
- Imię i nazwisko posiadacza karty,
- Datę ważności karty,
- Adres posiadacza karty,
- Adres korespondencyjny
- Adres e-mail lub numer faksu do wysyłania dokumentów potwierdzających dokonanie transakcji bądź ich anulowanie,
- CVV2 lub CVC2 (trzycyfrowy kod nadrukowany obok paska podpisu na karcie płatniczej zaraz po czterech ostatnich cyfrach numeru karty) – **nie dotyczy hoteli i wypożyczalni samochodów.**



Co powinieneś zrobić?

- Przechowuj historię transakcji z każdym klientem (np. kartę pobytu, umowę wypożyczenia, zamówienie itp.),
- Prowadź ewidencję adresów korespondencyjnych klientów,
- Wymagaj dodatkowego potwierdzenia dokonania transakcji przez posiadacza karty (np. poprzez e-mail),
- **Kody CVV2 lub CVC2 nie powinny być przechowywane.** Po wykonaniu transakcji kody te powinny zostać zamazane w dokumentacji.

W celu zmniejszenia ryzyka transakcji dodatkowo możesz:

- Poprosić klienta o przesłanie skanu karty lub skanu dowodu osobistego (kod CVV2 lub CVC2 powinien być zamazany),
- Dopilnować, aby dane osoby widniejącej na dokumentach potwierdzających transakcje były zgodne z danymi osoby płacącej kartą,
- Sprawdzić, czy były prowadzone wcześniej interesy z klientem,
- Sprawdzić, czy firma, którą reprezentuje klient, istnieje,
- Oddzwonić na podany przez klienta kontaktowy numer telefonu.

Uwaga: Wszystkie pozyskane przez Akceptanta dane posiadacza karty należy chronić przed utratą lub ponownym, nieuprawnionym wykorzystaniem. Co ważne, takie dane jak numer karty, nazwisko posiadacza czy data ważności karty muszą być przechowywane w bezpiecznym miejscu, a dostęp do nich powinny mieć tylko wyznaczone osoby. Kod CVV2/CVC2 po przeprosowaniu transakcji musi być zamazany, tak aby był niemożliwy do odczytania. Wszystkie pozyskane do przeprowadzenia transakcji dane i dokumenty, zgodnie z zapisami umowy, **powinny być przechowywane przez okres 24 miesięcy.** Po tym czasie wszystkie pozyskane do przeprowadzenia transakcji dane należy zniszczyć.

Sytuacje mogące budzić podejrzenia sprzedawcy

- Próby zapłaty różnymi kartami,
- Rozbijanie płatności na kilka kart płatniczych,
- Posiadacz karty podaje inne dane niż osoba faktycznie korzystająca z usługi,
- Wysoka wartość zamówienia,
- Podanie innego niż zazwyczaj adresu dostawy,
- Zamówienia spoza granic kraju,
- Pospieszanie sprzedawcy, w celu jak najszybszego zakończenia transakcji,
- Prośba o ekspresową wysyłkę,
- Nietypowe zamówienia bez przywiązywania uwagi do szczegółów towaru,
- Prośba o wykonanie zwrotu na inną kartę,
- Podejrzenie brzmiały adres e-mail, nie mający nic wspólnego z imieniem, nazwiskiem, nazwą firmy, itp.



Jak uniknąć reklamacji?

Przed wszystkim, należy precyzyjnie określić w regulaminie płatności wszystkie warunki przyjmowania płatności kartą bez jej fizycznego użycia. Każda transakcja **MO/TO** tj. sprzedaż lub preautoryzacja jest potwierdzana w trybie online z **Bankiem-wydawcą** karty.

Wykonanie transakcji MO/TO nie gwarantuje, że transakcja jest poprawna i nie będzie reklamowana. Preautoryzacja potwierdza jedynie, że konto istnieje i w danym momencie jest na nim wystarczająca ilość środków. **Transakcja preautoryzacji może być dopełniona tylko raz i dopełnienie to może być wykonane na kwotę równą lub mniejszą niż kwota preautoryzacji.** Jeśli chcemy rozliczyć wyższą kwotę należy dopełnić pierwotną preautoryzację zgodnie z powyższym, a na pozostałą kwotę przeprowadzić dodatkową transakcję.

Uzyskany przy preautoryzacji identyfikator **ID autoryzacji** musi być użyty przy jej dopełnieniu. Identyfikator znajduje się na wydruku potwierdzenia preautoryzacji w linii **ID AUTORYZ.**

Przy wykonywaniu transakcji MO/TO należy zachowywać i archiwizować wszelką możliwą dokumentację takich transakcji (korespondencje, faktury, karty meldunkowe, umowy itp.). Najlepiej uzyskać także skan karty oraz skan dokumentu tożsamości, aby sprawdzić, czy dane na nich widniejące są identyczne. O wszystkie te dokumenty Polskie ePłatności mogą poprosić w przypadku zgłoszenia reklamacji. Samo dostarczenie wymaganych dokumentów nie gwarantuje jednak odrzucenia reklamacji - Akceptant w dalszym ciągu może zostać obciążony jej kosztem. Gromadzenie pełnej dokumentacji pozwala wykryć próby oszustwa lub zniechęcić osoby chcące dokonać nieuprawnionej transakcji.

Uwaga: Archiwizowane przez Akceptantów dokumenty muszą być przechowywane w bezpieczny sposób, tak aby znajdujące się na nich wrażliwe dane (np. numer karty) nie trafiły w niepowołane ręce.

Przykłady transakcji oszukańczych

1. „PROWIZJA” ZA REZERWACJĘ

Klient chce zarezerwować w hotelu nocleg płacąc kartą kredytową. Po ustaleniu szczegółów i ceny potwierdza rezerwację oraz podaje wszystkie potrzebne dane kartowe do przeprowadzenia transakcji. Dodatkowo prosi o zwiększenie kwoty transakcji (lub wykonanie dodatkowej transakcji **MO/TO**) o określoną kwotę, która ma być przelana przez Akceptanta na podany przez klienta numer rachunku jako „prowizja” za pomoc w dokonaniu rezerwacji. Klient może kontaktować się z Państwem również telefonicznie, próbując uwiarygodnić swoją prośbę. Kwota dodatkowej

„prowizji”, w przypadku wykonania takiej transakcji, trafia na konto oszusta, a prawowity właściciel karty z pewnością zgłosi reklamację.

2. OPŁATA AGENCYJNA

Najczęściej występująca sytuacja oszukańczych w przypadku hoteli. Do hotelu zgłasza się agencja, która twierdzi, że zajmuje się pośrednictwem w organizacji pobytów (często podaje się za agencję z odległego rejonu w celu zwiększenia kwoty całej wycieczki). Agencja chce zarezerwować pobyt dla kilku osób. Podaje ich nazwiska, daty i inne szczegóły. Po ustaleniu całościowej kwoty rezerwacji agencja ta przesyła numer karty wraz z informacją, że ze względu na brak własnego terminala, nie posiada możliwości ściągnięcia swojej prowizji od klientów. Prosi więc o dodanie należnej im prowizji do kwoty rezerwacji, a następnie przelanie jej na wskazane konto. Prowizja trafia na konto oszusta, a prawowity właściciel karty z pewnością zgłosi reklamację. Należy pamiętać, by nigdy nie dokonywać przelewów na obce konta ze środków uzyskanych z transakcji kartowych.

2. ZWROT NA INNĄ KARTĘ

Klient po dokonaniu rezerwacji/zamówienia oraz podaniu danych „swojej” karty płatniczej kontaktuje się z Akceptantem w celu rezygnacji z usługi, prosząc o zwrot pobranych opłat na inny numer karty. Należy pamiętać, że zwrot może być wykonany tylko i wyłącznie na ten sam numer karty, której użyto do wykonania pierwotnej transakcji sprzedaży. W przypadku zaistnienia opisanej sytuacji należy odmówić zrealizowania transakcji zwrotu. Zwracamy uwagę, iż oszuści najczęściej będą próbować manipulować naszymi uczuciami, wzbudzając nasze współczucie, np. poprzez wysłanie maila z wzruszającym opisem nieszczęśliwego zdarzenia losowego, czy nawet śmierci osoby, dla której przewidziana była usługa. Działania te mają na celu wyłudzenie zwrotu środków. Podkreślamy, iż nie należy dokonywać przelewów na obce konta w związku z transakcją dokonaną bez fizycznego użycia karty. W sytuacjach takich należy odmawiać dokonywania transferu środków.

3. INNA OSOBA PODPISUJE UMOWĘ, INNA PŁACI KARTĄ

Do wypożyczalni samochodów przyjeżdżają dwie osoby. Jedna z osób wynajmuje samochód podpisując stosowną umowę, natomiast druga, która nie widnieje w umowie, płaci za transakcję kartą. Następnie wszystkie ewentualne koszty takiej transakcji są reklamowane, a ze względu na to, że osoba, która nie podpisała umowy - zapłaciła - agent rozliczeniowy nie ma możliwości odrzucenia takiej reklamacji.

Podobna sytuacja może mieć miejsce w hotelu, gdzie inna osoba płaci za nocleg, a inna z niego korzysta. W takim przypadku obowiązek udowodnienia zgody osoby płacącej na to obciążenie spoczywa na Akceptancie. Podkreślamy, że zebranie dowodów w tym przypadku jest bardzo trudne, lub niemożliwe, ponieważ w dokumentacji dokonanych rezerwacji widnieją dane innej osoby.

Zabezpieczenia wprowadzone przez Polskie ePłatności



PeP w trosce o bezpieczeństwo transakcji PREAUTORYZACJI i DOPEŁNIENIA PREAUTORYZACJI wprowadził dodatkowe zabezpieczenia. Podczas operacji DOPEŁNIENIA PREAUTORYZACJI następuje weryfikacja:

- Czy kwota dopełnienia nie jest większa od kwoty preautoryzacji,
- Czy taka preautoryzacja w ogóle wystąpiła,
- Czy preautoryzacja nie została już dopełniona lub unieważniona.

Ponieważ PREAUTORYZACJA jest bezpieczniejszym sposobem zabezpieczenia niż PREAUTORYZACJA MO/TO, każdy Akceptant powinien, po osobistym pojawieniu się klienta w punkcie, dokonać UNIEWAŻNIENIA PREAUTORYZACJI MO/TO i dokonać PREAUTORYZACJI (z fizycznym użyciem karty).

Transakcje dokonywane w Hotelach i Wypożyczalniach samochodów

- PREAUTORYZACJA
- UNIEWAŻNIENIE PREAUTORYZACJI
- „Nieodwołanie rezerwacji” NO SHOW – wykonywane jako DOPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI MO/TO.
- „Ekspresowe wymeldowanie” PRIORITY/EXPRESS CHECK-OUT (tylko w hotelach) – wykonywane jako DOPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI MO/TO.
- DOPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI
- „Opóźnione opłaty uzupełniające i poprawki” – wykonywane jako Sprzedaż MO/TO.

Procedura wykonywania transakcji na terminalu

Sprzedaż MO/TO

Z poziomu menu głównego należy wybrać aplikację „Płatność”, a następnie wejść w zakładkę „Sprzedaż”, podać kwotę transakcji i zatwierdzić ją zielonym klawiszem. Zamiast wprowadzenia karty płatniczej do czytnika wciskamy wskazany na ekranie przycisk (odpowiadający opcji RĘCZNE WPROWADZANIE).

Wprowadzamy kolejno

- Numer karty,
- Datę ważności,
- Kod CVV2/CVC2 (dla hoteli i wypożyczalni samochodów opcjonalnie).

Każdą pozycję akceptujemy **zielonym klawiszem**, akceptacja ostatniej z nich rozpocznie proces autoryzacji transakcji. Jeśli transakcja zostanie zautoryzowana poprawnie, na oryginale wydruku potwierdzenia transakcji należy wpisać słowo **MO/TO**.

Uwaga: odmowa w autoryzacji transakcji MO/TO może oznaczać brak środków na karcie lub sytuację, w której środki na karcie są wystarczające, lecz dana karta nie obsługuje tego typu transakcji. Odmowa może oznaczać również, że transakcje MO/TO zostały zablokowane przez użytkownika karty. MOTO można wykonać dla kart Visa, Visa Electron, Mastercard, Mastercard Electronic. **Nie jest możliwa dla kart Maestro.**

PREAUTORYZACJA transakcji / PREAUTORYZACJA MO/TO

W aplikacji „Płatność” należy wybrać opcję „Pre-autoryzacja” i podać kwotę transakcji, akceptując ją **zielonym klawiszem**. Następnie terminal poprosi o podanie hasła administracyjnego. Po jego akceptacji na ekranie pojawi się polecenie „**Zbliź lub wprowadź kartę**”. Jeśli jesteśmy w fizycznym posiadaniu karty, używamy jej tak, jak w przypadku zwykłej transakcji płatności. W przeciwnym wypadku wciskamy podany na ekranie przycisk (opcja RĘCZNE WPROWADZANIE). Następnie wprowadzamy dane karty płatniczej (numer karty, datę ważności, kod CVV2/CVC2). Po akceptacji wprowadzonych danych **zielonym klawiszem**, terminal rozpocznie proces autoryzacji transakcji.

Jeśli transakcja została wykonana przy fizycznym użyciu karty, należy wydrukować oryginał i kopię transakcji. W przeciwnym wypadku należy zachować jedynie oryginał potwierdzenia transakcji i **w polu podpisu wpisać słowo „MOTO”**.

Uwaga: Warunkiem wykonania DOPEŁNIENIA/UNIEWAŻNIENIA PREAUTORYZACJI jest **zachowanie oryginału wydruku PREAUTORYZACJI**. Na wydruku tym widnieje 8-cyfrowy **identyfikator ID autoryzacji**, którego podanie niezbędne jest podczas wykonania DOPEŁNIENIA/UNIEWAŻNIENIA PREAUTORYZACJI. Preautoryzacja jest ważna maksymalnie 30 dni. Preautoryzację można wykonać dla kart Visa, Visa Electron, Mastercard, Mastercard Electronic. **Nie jest możliwa dla kart Maestro.**

DOPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI

W aplikacji „Płatność” należy wybrać opcję „Dop.pre-autoryz.” i podać kwotę transakcji akceptując ją **zielonym klawiszem**. Następnie terminal poprosi o podanie hasła administracyjnego. Po jego akceptacji na ekranie pojawi się polecenie „**Zbliź lub wprowadź kartę**”. Jeśli istnieje możliwość przeprowadzenia transakcji przy fizycznym użyciu karty płatniczej, to należy przeprowadzić dopełnienie preautoryzacji, jak przy klasycznej transakcji płatności. W przeciwnym wypadku wciskamy podany na ekranie przycisk (opcja RĘCZNE WPROWADZANIE). Następnie wprowadzamy dane karty płatniczej (numer karty oraz datę ważności). Po zatwierdzeniu tych danych wpisujemy unikatowy **identyfikator ID autoryzacji**, który znajduje się na wydruku potwierdzającym transakcję preautoryzacji w linii **ID AUTORYZ**. Konto klienta zostanie obciążone podaną kwotą wyłącznie w przypadku, gdy **identyfikator ID autoryzacji** jest poprawny.

Jeśli transakcja została wykonana przy fizycznym użyciu karty należy wydrukować oryginał i kopię transakcji. W przeciwnym wypadku należy zachować jedynie oryginał transakcji i w polu podpisu wpisać słowo „**MOTO**”.

Uwaga:

- kwota dopełnienia preautoryzacji może być mniejsza lub równa kwocie powiązanej z nią preautoryzacji,
- operację dopełnienia można wykonać jedynie przez okres blokady środków gwarantowany przez bank – wystawcę karty,
- dopełnienie musi być wykonane tą samą kartą, którą przeprowadzona została transakcja preautoryzacji, jednakże można to zrobić na terminalu w innym punkcie tego samego Akceptanta (sytuacja częsta w przypadku wypożyczalni samochodów),
- wielokrotne użycie tego samego identyfikatora ID autoryzacji jest niedozwolone.

UNIEWAŻNIENIE PREAUTORYZACJI

W aplikacji „Płatność” należy wybrać opcję „Uniew.pre-autoryz.”. Następnym krokiem jest podanie kwoty, na którą została przeprowadzona preautoryzacja oraz zatwierdzenie jej **zielonym klawiszem**. W kolejnym etapie terminal poprosi o wpisanie **identyfikatora ID autoryzacji**. Ten unikatowy identyfikator znajduje się na każdym wydruku potwierdzającym preautoryzację w linii **ID AUTORYZ**. Ostatnim krokiem jest podanie hasła administracyjnego i po jego akceptacji rozpocznie się proces unieważniania.

Uwaga:

- operację unieważnienia można wykonać jedynie przez okres blokady środków gwarantowany przez bank – wystawcę karty,
- unieważnienie można zrobić na terminalu w innym punkcie tego samego Akceptanta (sytuacja możliwa w przypadku wypożyczalni samochodów),
- wielokrotne użycie tego samego identyfikatora ID autoryzacji jest niedozwolone.

EKSPRESOWE WYMELDOWANIE

Transakcję „Ekspresowe wymeldowanie” należy wykonać tak, jak DOPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI, ale z ręcznym wprowadzaniem danych. W aplikacji „Płatność” należy wybrać opcję „Dop.pre-autoryz.” i podać kwotę transakcji, akceptując ją zielonym klawiszem. Następnie terminal poprosi o podanie hasła administracyjnego. Po jego akceptacji na ekranie pojawi się polecenie „Zbliź lub wprowadź kartę”. Zamiast wprowadzenia karty płatniczej do czytnika, wciskamy wskazany na ekranie przycisk (opcja „Ręczne Wprowadzanie”).

Wprowadzamy kolejno:

- Numer karty,
- Datę ważności.

Po zatwierdzeniu tych danych wpisujemy unikatowy **identyfikator ID autoryzacji**, który znajduje się na wydruku potwierdzającym transakcję preautoryzacji w linii **ID AUTORYZ.** Konto klienta zostanie obciążone podaną kwotą wyłącznie w przypadku, gdy **identyfikator ID autoryzacji** jest poprawny. Podczas ręcznego wprowadzania danych **nie wpisuje się** kodu CVV2/CVC2. Potwierdzenie z Terminala POS oraz jego kopia muszą zawierać hasło „PRIORITY/EXPRESS CHECK-OUT” w miejscu na podpis posiadacza karty.

OPÓŹNIONE OPŁATY UZUPEŁNIAJĄCE I POPRAWKI

Transakcję „Opóźnione opłaty uzupełniające i poprawki” należy wykonać tą samą kartą płatniczą, co transakcja główna, w taki sam sposób, jak **Sprzedaż MO/TO, jeśli posiadacz karty pisemnie zgodził się na dokonanie takiej opłaty**. Podczas ręcznego wprowadzania danych **nie wpisuje się kodu CVV2/CVC2**. Opłaty te **nie mogą** być zrealizowane później niż w ciągu 90 dni kalendarzowych licząc od dnia transakcji głównej.

Potwierdzenie z Terminala POS oraz jego kopia muszą być uzupełnione o:

- imię i nazwisko posiadacza karty, numer karty oraz datę ważności, jakie widnieją na karcie,
- słowa „SIGNATURE ON FILE” w miejscu na podpis posiadacza karty,
- dokładny adres i nazwę hotelu (w przypadku hoteli)

Dane te są wymagane, ale nie są drukowane standardowo przez Terminal POS.

Oryginał potwierdzenia z Terminala POS wraz ze wszelkimi innymi dokumentami oraz danymi dotyczącymi transakcji włącznie z transakcją główną a w szczególności Rachunek za Zrealizowane Usługi/Towary, Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji. Ta usługa nie jest możliwa dla kart Maestro.

NIEODWOŁANIE REZERWACJI

Transakcję „Nieodwołanie rezerwacji” należy wykonać tak jak DOPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI (opłata za jedną dobę), ale z ręcznym wprowadzaniem danych. Podczas ręcznego wprowadzania danych **nie wpisuje się kodu CVV2/CVC2**.

Potwierdzenie z Terminala POS oraz jego kopia muszą być uzupełnione o:

- imię i nazwisko posiadacza karty, numer karty wraz z datą ważności,
- słowa „NO-SHOW” w miejscu na podpis posiadacza karty,
- dokładny adres i nazwę hotelu (w przypadku hoteli).

Dane te są wymagane, ale nie są drukowane standardowo przez Terminal POS.

MO/TO i PREAUTORYZACJA z DCC

Usługa DCC jest możliwa dla transakcji MO/TO (jeśli transakcja jest dokonywana w momencie kontaktu z klientem, np. podczas rozmowy telefonicznej), natomiast nie jest możliwa dla PREAUTORYZACJI i PREAUTORYZACJI MO/TO. Jeśli klient hotelu bądź wypożyczalni samochodów chce zapłacić w walucie swojej karty (DCC), **Akceptant powinien:**

- Przeprowadzić PREAUTORYZACJĘ lub PREAUTORYZACJĘ MO/TO w PLN.
- Przy wymeldowaniu lub zwrocie pojazdu unieważnić PREAUTORYZACJĘ (MO/TO).
- Przeprowadzić transakcję Sprzedaż z usługą DCC.

PRAWIDŁOWY SPOSÓB WYKONYWANIA TRANSAKЦИИ Z WYKORZYSTANIEM PREAUTORYZACJI

Transakcje bez fizycznego użycia karty wykonywane są na ryzyko Akceptanta, który przejmuje na siebie obowiązek zagwarantowania poprawnej realizacji transakcji. Aby to ryzyko wyeliminować Polskie ePłatności sugerują przeprowadzanie transakcji z wykorzystaniem PREAUTORYZACJI według poniższego schematu.

KROK 1

Wykonanie operacji PREAUTORYZACJI bez fizycznego użycia karty w momencie przyjmowania rezerwacji

KROK 2

Przeprowadzenie UNIEWAŻNIENIA PREAUTORYZACJI po dotarciu posiadacza karty do miejsca realizacji usługi

KROK 3

Wykonanie kolejnej PREAUTORYZACJI – już z fizycznym użyciem karty (przed realizacją usługi)

KROK 4

Przeprowadzenie DOPEŁNIENIA PREAUTORYZACJI z fizycznym użyciem tej samej karty (w momencie fiskalizacji usługi)

Uwaga: W szczególnych przypadkach, gdy nie ma możliwości wykonania transakcji z fizycznym użyciem karty, dopuszczalne jest pominięcie kroków 2 oraz 3 i przeprowadzenie od razu DOPEŁNIENIA PREAUTORYZACJI bez fizycznego użycia karty.



W razie wątpliwości lub problemów związanych z transakcjami MO/TO prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Akceptanta Polskich ePłatności dostępnym pod numerem telefonu (17) 859 69 69 lub mailowo: coa@pep.pl