



Euronet Merchant Services

**Ίδρυμα Πληρωμών
Οδηγός Λειτουργίας**

Πίνακας περιεχομένων

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	2
1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	4
1.2 ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟΙ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	4
1.3 ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΑΚΡΩΝΥΜΑ	4
2 ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΡΤΑΣ	5
2.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	5
2.1.1 Κύκλοι ζωής Συναλλαγών - Ηλεκτρονική έγκριση	5
2.1.2 Κύκλοι ζωής Συναλλαγών - Διαδικασία Εκκαθάρισης και Διακανονισμού	6
2.1.3 Χρήση Τερματικού POS	6
2.2 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΣΦΑΛΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΚΑΡΤΑ	8
2.2.1 Έλεγχος ασφαλείας της Κάρτας πριν από την πραγματοποίηση της Συναλλαγής:.....	8
2.2.2 Κανόνας υποχρεωτικής αποδοχής όλων των Καρτών	8
2.3 ΣΥΝΗΘΕΙΣ ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	9
2.4 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΈΓΚΥΡΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	10
3 ΠΡΟΛΗΨΗ ΑΠΑΤΗΣ	17
3.1 ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ	17
3.2 ΣΥΝΗΘΕΙΣ ΤΥΠΟΙ ΑΠΑΤΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΡΗΣΗΣ	18
3.2.1 Υποκλοπή στοιχείων Καρτών (skimming)	18
3.2.2 Αλλοίωση Τερματικού POS	20
3.3 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΑΠΑΤΗΣ	21
4 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΡΤΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	22
5 ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	24
5.1 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΠΑΚΕΤΟΥ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΗΜΕΡΑΣ	24
5.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	24
5.2.1 Καθαρός διακανονισμός	25
5.2.2 Αποκλίσεις.....	25
6 ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	26
6.1 ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ POS	26
6.2 ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	27
6.2.1 Πρόβλημα κλεισίματος πακέτου	27
6.3 ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΗΛΩΣΕΤΕ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΕΡΑΥ	28
7 ΈΓΓΡΑΦΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	28
7.1 ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΑΠΟΔΕΙΞΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΔΕΛΤΙΩΝ ΠΩΛΗΣΗΣ	28
7.2 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	29
7.3 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	29
7.4 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	31
7.5 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	31
7.6 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	33

7.7	ΛΟΓΟΙ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ	35
7.8	ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ.....	35
8	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΟ/ΤΟ.....	36
8.1	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΟ/ΤΟ	36
9	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι. – ΚΩΔΙΚΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ	37
10	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ. - ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΣΦΑΛΜΑΤΟΣ	39
11	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΚΤΗΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	41
11.1	ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ Ο ΚΑΤΟΧΟΣ ΚΑΡΤΑΣ ΑΦΗΣΕΙ ΤΗΝ ΚΑΡΤΑ ΣΤΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	41
12	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV. – ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ.....	41
13	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΑΡΙΘΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	42
14	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. – DCC	43
14.1	ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΝΟΜΙΣΜΑΤΟΣ (DCC) – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΟΥ	43
15	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII. – ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΚΛΑΔΟ	44
15.1	ΚΡΑΤΗΣΗ	44
15.1.1	Εγγυημένη κράτηση	44
15.1.2	Διαχείριση ακυρώσεων.....	45
15.1.3	Διαχείριση Συναλλαγών «μη εμφάνιση»	46
15.1.4	Διαχείριση υπεράριθμων κρατήσεων.....	46
15.1.5	Διαχείριση κρατήσεων μέσω τρίτου πράκτορα.....	46
15.2	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	46
15.3	Έγκριση.....	48
15.3.1	Λήψη έγκρισης.....	48
15.3.2	Λήψη συμφωνίας από τους Κατόχους Καρτών για χρεώσεις	48
15.3.3	Λήψη εγκρίσεων	48
15.3.4	Ακύρωση εγκρίσεων	49
15.3.5	Έγκριση εκτιμώμενων ποσών	49
15.3.6	Check-out κατά προτεραιότητα (Η Κάρτα δεν είναι πλέον φυσικά παρούσα)	50
15.3.7	Καθυστερημένη χρέωση	50
15.4	UPI - ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ CNP ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	51
15.4.1	Κράτηση	51
15.4.2	Ακύρωση κράτησης ξενοδοχείου.....	52
15.4.3	Μη εμφάνιση	52
15.4.4	Επεξεργασία υπηρεσίας check-out κατά προτεραιότητα από τον Έμπορο	52
15.4.5	Καθυστερημένη χρέωση	53
16	ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ.....	53
16.1	EPAY POS.....	53
16.1.1	Οδηγοί Εγκατάστασης και Χρήσης	54
16.2	EPAY ECOMMERCE POS.....	54
16.2.1	Τεχνικές Προδιαγραφές.....	54
16.2.2	Εγχειρίδια χρήστη	54

Εισαγωγή

1.1 Σκοπός του εγγράφου

Το παρόν έγγραφο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Συμφωνίας, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στους «Όρους και Προϋποθέσεις».

Όλοι οι υπάλληλοι ή/και τα μέλη του προσωπικού σε κάθε Εμπορικό Κατάστημα, είτε φυσικό είτε εικονικό, πρέπει να συμμορφώνονται με όλες τις διαδικασίες και τις πολιτικές που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο.

1.2 Προβλεπόμενοι αποδέκτες του εγγράφου

Όλοι οι ιδιοκτήτες, οι διευθυντές, οι υπάλληλοι και το προσωπικό ενός Εμπορικού Καταστήματος θα πρέπει να διαβάσουν αυτό το έγγραφο. Το κύριο μέρος του παρόντος εγγράφου προορίζεται για αναφορά και εκπαίδευση και όχι ως πηγή πληροφοριών στον τόπο εργασίας.

1.3 Ορισμοί και ακρώνυμα

Όλοι οι όροι με κεφαλαίο γράμμα σε αυτό το έγγραφο θα έχουν την ίδια έννοια με εκείνη που προβλέπεται στη Συμφωνία, εκτός εάν δηλώνεται ρητώς το αντίθετο στο παρόν ή εάν το συγκεκριμένο επιβάλλει σαφώς κάτι διαφορετικό. Στον βαθμό που αναφέρεται νέα ορολογία στο παρόν, θα λαμβάνει την έννοια που ορίζεται στον παρακάτω πίνακα ή εντός της σχετικής ενότητας του παρόντος εγγράφου.

Όρος	Ορισμός
Αποδέκτης	Ο Αποδέκτης είναι ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που επεξεργάζεται και διακανονίζει τις καθημερινές Συναλλαγές με Κάρτα ενός Εμπόρου και στη συνέχεια, εκκαθαρίζει αυτές τις Συναλλαγές με τον Εκδότη ή/και τα Συστήματα Καρτών. Για τους σκοπούς του παρόντος εγγράφου, ο Αποδέκτης είναι η eray (εφεξής η «eray»).
CP	Συναλλαγή με φυσική παρουσία κάρτας, όπου η Κάρτα, ο Κάτοχος της Κάρτας ή/και ο εκπρόσωπος του Εμπόρου είναι φυσικά παρόντες κατά τη στιγμή της Συναλλαγής.
«Συναλλαγή CNP» ή «Συναλλαγή Χωρίς τη Φυσική Παρουσία Κάρτας»:	Συναλλαγή από Πελάτη όπου ούτε ο Πελάτης ούτε η Κάρτα είναι φυσικά παρόντες στο σημείο πώλησης κατά τη στιγμή της Συναλλαγής, συμπεριλαμβανομένων των Συναλλαγών ΜΟ/ΤΟ και των Συναλλαγών Ηλεκτρονικού Εμπορίου.
Εκδότης	Ο Εκδότης είναι ένα εμπορικό ίδρυμα που έχει άδεια να εκδίδει Κάρτες σε Κατόχους Καρτών και διατηρεί τη σχέση με τον Κάτοχο Κάρτας για την τιμολόγηση και την πληρωμή των Συναλλαγών.
Εμπορικό κατάστημα	Για τους σκοπούς του παρόντος εγγράφου, ένας Έμπορος είναι ένα εμπορικό κατάστημα.
PAN	Πρωτεύων Αριθμός Λογαριασμού σε μια Κάρτα. (αριθμός Κάρτας, αριθμός λογαριασμού).
PIN	Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης που σχετίζεται με μια Κάρτα και χρησιμοποιείται από έναν Κάτοχο Κάρτας για την έγκριση μιας Συναλλαγής.
QRG	Οδηγός Χρήσης (Οδηγός Γρήγορης Αναφοράς) είναι ένα απλοποιημένο εγχειρίδιο που περιέχει τις πιο βασικές διαδικασίες που απαιτούνται για την αποδοχή Καρτών.

Πίνακας 1 - Ορισμοί και ακρώνυμα

2 Αποδοχή Κάρτας

2.1 Βασικές αρχές αποδοχής Κάρτας

Η πλήρης διαδικασία αποδοχής Κάρτας συνίσταται στην έγκριση, όπου ο Εκδότης της Κάρτας επικυρώνει και εγκρίνει το αίτημα Συναλλαγής, και στην εκκαθάριση, όπου η ePAY διακανονίζει τις Συναλλαγές με τους Εκδότες μέσω των Συστημάτων Καρτών. Ο Έμπορος πρέπει να λάβει έγκριση για το ποσό της Συναλλαγής προκειμένου να εξασφαλίσει την πληρωμή για όλες τις Συναλλαγές πάνω από το Κατώτατο Όριο. Όλες οι Συναλλαγές πρέπει να έχουν μηδενικό Κατώτατο Όριο, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά των εξής:

- Η Κάρτα δεν είναι ανάγλυφη
- Η Συναλλαγή πραγματοποιείται με φυσική παρουσία
- Ο αριθμός λογαριασμού εισάγεται πληκτρολογώντας σε ένα Τερματικό POS σημείου Συναλλαγής
- Συναλλαγές όπου η Κάρτα φέρει την ένδειξη «Μόνο Ηλεκτρονική Χρήση»

2.1.1 Κύκλοι ζωής Συναλλαγών - Ηλεκτρονική έγκριση

Οι παρακάτω εικόνες δείχνουν τον κύκλο ζωής των αγορών με Κάρτα.



Εικόνα 1 - Ηλεκτρονική έγκριση

1. Ο Έμπορος επικυρώνει το μέσο πληρωμής για να διασφαλίσει ότι πρόκειται για έγκυρη Κάρτα. Ακολουθήστε τις οδηγίες του σημείου [2.2.1](#) παρακάτω
2. Αποτύπωση Συναλλαγής στο Τερματικό POS του σημείου πώλησης
3. Το Τερματικό POS αποστέλλει τα δεδομένα της Συναλλαγής στην ePAY, ο οποίος προωθεί τη Συναλλαγή μέσω του Συστήματος Καρτών στον Εκδότη για έγκριση
4. Ο Εκδότης εγκρίνει ή απορρίπτει τη Συναλλαγή και αποστέλλει την απάντηση στην ePAY, ο οποίος την προωθεί στον Έμπορο

Σημαντικό!	<p>Συνιστάται η χρήση της ισχυρότερης διαθέσιμης μεθόδου ταυτοποίησης του Κατόχου Κάρτας, ιδανικά η συναλλαγή EMV με φυσική παρουσία της Κάρτας που επικυρώνεται μέσω PIN. Μέθοδοι ταυτοποίησης Κατόχου Κάρτας:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ανέπαφη 2. Ανέπαφη και PIN 3. Chip και PIN 4. Chip και υπογραφή 5. Μαγνητική λωρίδα και PIN
-------------------	--

6. Μαγνητική λωρίδα και υπογραφή

Όσο πιο αδύναμη είναι η μέθοδος ταυτοποίησης, τόσο μεγαλύτερος είναι ο κίνδυνος αντιστροφής της χρέωσης.

2.1.2 Κύκλοι ζωής Συναλλαγών - Διαδικασία Εκκαθάρισης και Διακανονισμού

Κατά την εκκαθάριση και τον διακανονισμό μιας Συναλλαγής, οι πληροφορίες της Συναλλαγής μεταφέρονται από τους Αποδέκτες στους Εκδότες Καρτών για ανάρτηση στους λογαριασμούς των Κατόχων Καρτών. Τα Συστήματα Καρτών διευκολύνουν την πληρωμή προς τον Αποδέκτη για μια Συναλλαγή και τη χρέωση στον Εκδότη της Κάρτας.



Εικόνα 2 - Κύκλοι ζωής Συναλλαγών

1. Το Τερματικό POS κλείνει το πακέτο, αποστέλλοντας τα δεδομένα στον Αποδέκτη (epay)
2. Η epay χρηματοδοτεί τον Έμπορο για τις διακανονισθείσες Συναλλαγές
3. Η epay εμφανίζει τη διακανονισθείσα Συναλλαγή στο Σύστημα Καρτών για χρηματοδότηση
4. Το Σύστημα Καρτών χρεώνει τον Εκδότη και στη συνέχεια χρηματοδοτεί τον Αποδέκτη

Σημαντικό!

Για την εκκίνηση της διαδικασίας εκκαθάρισης και διακανονισμού απαιτείται το κατάλληλο κλείσιμο πακέτου. Εάν δεν κλείσει το πακέτο, δεν θα πραγματοποιηθεί ο διακανονισμός.

2.1.3 Χρήση Τερματικού POS

Η ορθή χρήση του Τερματικού POS αποτελεί ευθύνη του Εμπόρου, επομένως όλο το προσωπικό του Εμπόρου που χρησιμοποιεί το Τερματικό POS πρέπει να έχει κατανοήσει την ασφαλή λειτουργία του. Ο Έμπορος είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση όλου του προσωπικού που εμπλέκεται στην επεξεργασία Συναλλαγών και διασφαλίζει ότι ακολουθούνται πάντα οι διαδικασίες και οι πρακτικές που περιγράφονται σε αυτόν τον οδηγό και στους Οδηγούς Χρήστη Τερματικού POS Εμπόρου όπως αναφέρονται στο άρθρο 16.1.1 του παρόντος.

Σημαντικό!

Εκτυπώστε και τοποθετήστε τον Οδηγό Γρήγορης Αναφοράς (QRG) σε εμφανές σημείο όπου θα μπορούν να τον βλέπουν οι υπάλληλοι και το προσωπικό του Εμπορικού Καταστήματος.
Ο Έμπορος πρέπει να παρέχει τον QRG σε όλο το προσωπικό που εργάζεται με

Τροφοδοτικά:

Πριν συνδέσετε το τροφοδοτικό του Τερματικού POS σε μια πρίζα ηλεκτρικού ρεύματος, βεβαιωθείτε ότι ο διακόπτης ενεργοποίησης/απενεργοποίησης στο Τερματικό POS βρίσκεται στη θέση απενεργοποίησης. Εάν το Τερματικό POS δεν διαθέτει διακόπτη ενεργοποίησης/απενεργοποίησης, βεβαιωθείτε ότι ο σύνδεσμος του καλωδίου τροφοδοσίας έχει αφαιρεθεί από τη θύρα τροφοδοσίας του Τερματικού POS.

Ή, όταν συνδέετε το Τερματικό POS σε ένα τροφοδοτικό, να συνδέετε πάντα πρώτα το βύσμα του τροφοδοτικού σε μια επιτοίχια πρίζα ηλεκτρικού ρεύματος. Στη συνέχεια, συνδέετε το καλώδιο τροφοδοσίας στη θύρα τροφοδοσίας του Τερματικού POS.

Περιφερειακές συσκευές:

Πριν συνδέσετε οποιαδήποτε περιφερειακή συσκευή, διακόψτε την παροχή ρεύματος στο Τερματικό POS και βεβαιωθείτε ότι ο σύνδεσμος του καλωδίου τροφοδοσίας έχει αφαιρεθεί από τη θύρα τροφοδοσίας του Τερματικού POS. Επαναφέρετε την παροχή ρεύματος μόνο αφού ολοκληρώσετε τη σύνδεση της (των) περιφερειακής (-ών) συσκευής (-ών). Για πλήρεις πληροφορίες σχετικά με την εγκατάσταση και χρήση περιφερειακών συσκευών, ανατρέξτε στα έγγραφα τεκμηρίωσης χρήστη που παρέχονται με αυτές τις συσκευές.

Αποσύνδεση τροφοδοσίας:

Η αποσύνδεση της τροφοδοσίας κατά τη διάρκεια μιας Συναλλαγής μπορεί να προκαλέσει την απώλεια αρχείων δεδομένων της Συναλλαγής που δεν έχουν ακόμα αποθηκευτεί στη μνήμη του Τερματικού POS.

Τοποθεσία - Ηλεκτρικές παράμετροι:

ΠΡΟΣΟΧΗ: Λόγω του κινδύνου ηλεκτροπληξίας ή βλάβης του Τερματικού POS, μη χρησιμοποιείτε το Τερματικό POS κοντά σε νερό, όπως μπανιέρα, νιπτήρα, νεροχύτη ή σκάφη, σε υγρό υπόγειο ή κοντά σε πισίνα. Επίσης, αποφεύγετε τη χρήση του κατά τη διάρκεια ηλεκτρικών καταιγίδων.

Αποφεύγετε τοποθεσίες κοντά σε ηλεκτρικές συσκευές ή άλλες συσκευές που προκαλούν υπερβολικές διακυμάνσεις τάσης ή εκπέμπουν ηλεκτρικό θόρυβο (για παράδειγμα, κλιματιστικά, σήματα νέον, συσκευές υψηλής συχνότητας ή μαγνητικής ασφάλειας ή ηλεκτροκινητήρες).

Επιδιορθώσεις:

Μην επιχειρήσετε σε καμία περίπτωση οποιαδήποτε επισκευή, προσαρμογή ή επιδιόρθωση αυτού του εξοπλισμού. Αντί αυτού, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY για βοήθεια. Τυχόν αδυναμία συμμόρφωσης μπορεί να οδηγήσει σε ακύρωση της εγγύησης του προϊόντος.

Τοποθεσία - Περιβαλλοντικά ζητήματα:

Μη συνδέετε το τροφοδοτικό σε εξωτερική πρίζα και μη χειρίζεστε το Τερματικό POS σε εξωτερικούς χώρους. Δεν είναι αδιάβροχο ή ανθεκτικό στη σκόνη και προορίζεται για χρήση μόνο σε εσωτερικούς χώρους. Οποιαδήποτε ζημιά στη μονάδα λόγω έκθεσης σε βροχή ή σκόνη μπορεί να οδηγήσει σε ακύρωση της εγγύησής σας.

Μη χρησιμοποιείτε το Τερματικό POS σε περιβάλλοντα με υψηλά επίπεδα θερμότητας, σκόνης, υγρασίας ή με καυστικές χημικές ουσίες ή έλαια. Κρατήστε το Τερματικό POS μακριά από το άμεσο

ηλιακό φως και οτιδήποτε εκπέμπει θερμότητα, όπως μια σόμπα ή ένα μοτέρ.

ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ! Το Τερματικό POS περιέχει ευαίσθητα ηλεκτρονικά εξαρτήματα που μπορούν να υποστούν μόνιμη βλάβη εάν εκτεθούν σε υπερβολικούς κραδασμούς ή δονήσεις. Για να ελαχιστοποιήσετε τον κίνδυνο βλάβης στο Τερματικό POS σας, αποφεύγετε την πτώση του Τερματικού POS σας και τη λειτουργία του σε περιβάλλοντα υψηλών κραδασμών και υψηλών δονήσεων.

Μην αποθηκεύετε το Τερματικό POS σε περιβάλλοντα όπου μπορεί να εκτεθεί για παρατεταμένο χρονικό διάστημα σε ακραίες θερμοκρασίες, καθώς αυτό μπορεί να προκαλέσει μόνιμη βλάβη.

Μην εκθέτετε το Τερματικό POS σε νερό. Η επαφή με το νερό μπορεί να προκαλέσει δυσλειτουργία αυτής της μονάδας.

2.2 Επεξεργασία ασφαλών Συναλλαγών με Κάρτα

2.2.1 Έλεγχος ασφαλείας της Κάρτας πριν από την πραγματοποίηση της Συναλλαγής:

Ο Έμπορος πρέπει να ζητήσει από τον Κάτοχο Κάρτας να επιδείξει την Κάρτα προκειμένου να ελέγξει ένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά ασφαλείας πριν από την πραγματοποίηση της πληρωμής. Για την επικύρωση της κάρτας **πρέπει να ελέγχεται τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά ασφαλείας** (βλέπε επίσης [2.4 Αναγνώριση Έγκυρων Καρτών](#))

- α. Το **πεδίο υπογραφής** πρέπει να ελέγχεται για να εξασφαλίζεται ότι δεν έχει αλλοιωθεί (δηλαδή τα μη ανυψωμένα **ολογράμματα** πρέπει να ελέγχονται σύμφωνα με τους αντίστοιχους Κανόνες)
- β. Τα **τελευταία τέσσερα ψηφία** του ανάγλυφου ή τυπωμένου αριθμού στην μπροστινή όψη της Κάρτας πρέπει να αντιστοιχούν στους αριθμούς που είναι τυπωμένοι στο πεδίο υπογραφής στην περίπτωση των Καρτών VISA και κάποιων Καρτών UPI. **Η Κάρτα πρέπει να είναι υπογεγραμμένη. Σε αντίθετη περίπτωση, η Συναλλαγή δεν θα πρέπει να γίνει δεκτή**
- γ. Η **ημερομηνία λήξης** πρέπει να είναι έγκυρη
- δ. Τα τέσσερα πρώτα ψηφία του αριθμού λογαριασμού πρέπει να είναι τα ίδια ψηφία με εκείνα που εμφανίζονται ακριβώς από κάτω (προτυπωμένος αριθμός BIN)

Βλέπε επίσης τους Κανονισμούς [MasterCard](#) , [Visa](#) , [UPI](#).

2.2.2 Κανόνας υποχρεωτικής αποδοχής όλων των Καρτών

Οι Έμποροι έχουν την επιλογή να μη συνεχίσουν να «αποδέχονται όλες τις Κάρτες» στην περίπτωση Καρτών που εκδίδονται σε χώρες εντός ΕΟΧ ή να αποδέχονται μόνο συγκεκριμένους τύπους Καρτών, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/751 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 29ης Απριλίου 2015 και τους κανονισμούς των Συστημάτων Καρτών που απορρέουν από αυτόν. Οι Έμποροι μπορούν να επιλέξουν τον τύπο Κάρτας που θα αποδεχτούν στην περίπτωση Καρτών που εκδίδονται σε χώρες εντός ΕΟΧ. Ο κανόνας «υποχρεωτικής αποδοχής όλων των Καρτών» ισχύει για όλες τις κάρτες που εκδίδονται σε χώρες εκτός ΕΟΧ.

Ο ΕΟΧ - Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος, ο οποίος δημιουργήθηκε την 1η Ιανουαρίου 1994, είναι ο χώρος εντός του οποίου η Συμφωνία για τον ΕΟΧ προβλέπει την ελεύθερη κυκλοφορία προσώπων, αγαθών, υπηρεσιών και κεφαλαίων εντός της Ευρωπαϊκής Ενιαίας Αγοράς. Η Συμφωνία για τον ΕΟΧ ορίζει ότι μπορούν να προσχωρήσουν στον ΕΟΧ τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ή οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών (ΕΖΕΣ) που συμμετέχουν στην εσωτερική αγορά της ΕΕ χωρίς να είναι μέλη της ΕΕ.

2.3 Συνήθεις λόγοι αποτυχίας Συναλλαγών

Εάν δεν είναι δυνατή η επεξεργασία των Συναλλαγών, μπορεί να ισχύει ένα από τα ακόλουθα:

Αιτία αποτυχίας	Περιγραφή/Οδηγίες
Η Κάρτα δεν είναι αναγνώσιμη	Εάν η Κάρτα δεν είναι αναγνώσιμη, η Συναλλαγή πρέπει να υποβληθεί σε επεξεργασία με μη αυτόματο τρόπο, σύμφωνα με τις οδηγίες στο σχετικό κεφάλαιο του Οδηγού Χρήστη Τερματικού POS (<u>ισχύει μόνο για ανάγλυφες Κάρτες</u>).
Ο Κάτοχος Κάρτας δεν γνωρίζει το PIN	Οι υπάλληλοι του Εμπόρου πρέπει να ζητήσουν από τον Κάτοχο Κάρτας να πληρώσει με άλλη έγκυρη μέθοδο πληρωμής.
Ο Κάτοχος Κάρτας εισάγει το PIN ανεπιτυχώς περισσότερες από 2 φορές	Σε αυτήν την περίπτωση, μπορεί να απαγορευτεί η περαιτέρω χρήση της Κάρτας σύμφωνα με τους κανονισμούς του Εκδότη. Οι υπάλληλοι του Εμπόρου ζητούν από τον Κάτοχο Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλη έγκυρη μέθοδο πληρωμής.
Δεν δίδεται έγκριση ή η Κάρτα δεν γίνεται δεκτή	Ο Εκδότης της Κάρτας δεν εγκρίνει τη Συναλλαγή. Επιστρέψτε την Κάρτα και συμβουλευέστε τον Κάτοχο Κάρτας να καλέσει τον Εκδότη της Κάρτας (τα στοιχεία επικοινωνίας και ο αριθμός τηλεφώνου βρίσκονται στο πίσω μέρος της Κάρτας) για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση του λογαριασμού του και τον λόγο.
Ο Κάτοχος της Κάρτας δεν ακολουθεί τις οδηγίες του Τερματικού POS	Ο Κάτοχος της Κάρτας πρέπει να ακολουθεί όλες τις οδηγίες και τις προτροπές που παρέχονται από το Τερματικό POS. Ενδέχεται να παρουσιαστούν σφάλματα κατά την ανάγνωση της Κάρτας, εάν ο Κάτοχος Κάρτας δεν ακολουθήσει τις οδηγίες, ιδιαίτερα για την <Εισαγωγή Κάρτας> και την <Αφαίρεση Κάρτας>.

Πίνακας 2 - Συνήθεις λόγοι αποτυχίας Συναλλαγών

2.4 Αναγνώριση Έγκυρων Καρτών

MasterCard



Εικόνα 3 - Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας MC (ανάγλυφη κάρτα με Chip)



Εικόνα 4 - Μπροστινή όψη με Αναγνωριστικό Κατηγορίας



Εικόνα 5 - Εναλλακτική μπροστινή όψη Κάρτας

Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας

1. **Προαιρετικό Chip:** Ο Κάτοχος Κάρτας καλείται να εισαγάγει το PIN ή να υπογράψει το απόκομμα όταν η Κάρτα με Chip εισάγεται σε ένα Τερματικό POS με δυνατότητα Chip.
2. **Ανάγλυφος ή τυπωμένος αριθμός λογαριασμού:** Οι ανάγλυφοι αριθμοί προεξέχουν στην αφή. Οι αριθμοί λογαριασμού είναι έως 16 ψηφία, ξεκινώντας κυρίως με 5 (MC) ή 6 (Maestro).
3. Ενδέχεται να υπάρχει **τεχνολογία ανέπαφων πληρωμών PayPass®** στην Κάρτα. Δεν απαιτείται υπογραφή/κωδικός PIN για Συναλλαγές με «άγγιγμα» μέσω PayPass® κάτω από ένα καθορισμένο όριο. Μπορεί επίσης να υπάρχει η **Ένδειξη Ανέπαφων Συναλλαγών** στην μπροστινή ή στην πίσω όψη της Κάρτας.
4. Το **ολόγραμμα MasterCard** είναι τρισδιάστατο και φέρει τυπωμένη στο φόντο μια επαναλαμβανόμενη ένδειξη «MasterCard». Όταν περιστρέφεται, το ολόγραμμα αντανακλά το φως και φαίνεται να κινείται.
5. **Τυπωμένα τέσσερα (4) πρώτα ψηφία του αριθμού λογαριασμού** (προτυπωμένος αριθμός BIN): Εμφανίζονται κάτω από τον αριθμό λογαριασμού και πρέπει να αντιστοιχούν στα 4 πρώτα ψηφία του αριθμού λογαριασμού.
6. **Τα στοιχεία του Κατόχου Κάρτας** εμφανίζονται κάτω από τον αριθμό της Κάρτας.

Η Mastercard υιοθέτησε τη δυνατότητα True Name το 2019. Αυτή η δυνατότητα, η οποία μπορεί να ενεργοποιηθεί σε οποιοδήποτε προϊόν κάρτας Mastercard, έχει σχεδιαστεί για την αντιμετώπιση ενός σοβαρού ζητήματος που ταλαιπωρεί τα μέλη των κοινοτήτων διεμφυλικών και μη δυαδικών ατόμων. Η δυνατότητα True Name επιτρέπει να εμφανίζεται στην Κάρτα Mastercard το επιλεγμένο όνομα του Κατόχου Κάρτας και όχι το επίσημο όνομά του, χωρίς να απαιτείται νόμιμη αλλαγή του ονόματος.

7. **Ημερομηνία λήξης:** Κάθε Κάρτα πρέπει να έχει τουλάχιστον μια έγκυρη ημερομηνία λήξης
8. Πρέπει να περιλαμβάνει έγχρωμο **εμπορικό σήμα MasterCard**

Από τις 7 Ιανουαρίου 2019, η Mastercard έχει αφαιρέσει την επωνυμία της από το λογότυπό της, αφήνοντας μόνο  το σύμβολο των δύο

επικαλυπτόμενων κύκλων.

Εναλλακτική μπροστινή όψη Κάρτας

Εναλλακτικά, ο σχεδιασμός της κάρτας και το λογότυπο της MasterCard μπορούν να έχουν κάθετο προσανατολισμό.

9. **Αναγνώριση κατηγορίας:** η λέξη «Credit» (Πιστωτική), «Debit» (Χρεωστική), «Prepaid» (Προπληρωμένη) ή «Commercial» (Εταιρική) μπορεί να εμφανίζεται στα αγγλικά ή στην τοπική γλώσσα στην μπροστινή ή την πίσω όψη Κάρτας που έχει εκδοθεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση (νεοεκδοθείσες Κάρτες από τις 9 Ιουνίου 2016).

Αποδεκτά εμπορικά σήματα Master Card (παλιά και νέα λογότυπα)



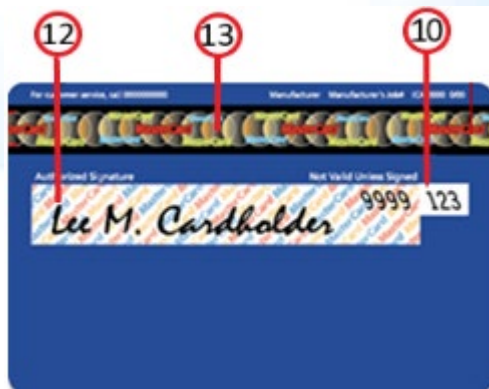
Εικόνα 6 - Απαιτήσεις πίσω όψης κάρτας MC

Απαιτήσεις πίσω όψης κάρτας

9. **Αναγνώριση κατηγορίας:** η λέξη «Credit» (Πιστωτική), «Debit» (Χρεωστική), «Prepaid» (Προπληρωμένη) ή «Commercial» (Εταιρική) μπορεί να εμφανίζεται στα αγγλικά ή στην τοπική γλώσσα στην μπροστινή ή την πίσω όψη Κάρτας που έχει εκδοθεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση (νεοεκδοθείσες Κάρτες από τις 9 Ιουνίου 2016).

10. Οι αριθμοί **CVC 2** (τριψήφιος κωδικός επαλήθευσης) πρέπει να εκτυπώνονται με αντίστροφη πλάγια γραφή στα δεξιά των τεσσάρων τελευταίων ψηφίων του αριθμού λογαριασμού.

11. **Η μαγνητική λωρίδα** πρέπει να υπάρχει και να φαίνεται λεία και ευθεία χωρίς σημάδια αλλοίωσης.



Εικόνα 7 - Εναλλακτική πίσω όψη Κάρτας MC με ολογραφική μαγνητική λωρίδα

Επιλογές πίσω όψης Κάρτας

12. **Πεδίο υπογραφής** με τη λέξη «MasterCard» τυπωμένη έγχρωμα σε γωνία 45°. Σε περίπτωση Καρτών με Chip, το πεδίο υπογραφής είναι μικρότερο για να χωρέσει το Chip.
13. Η **ολογραφική μαγνητική λωρίδα** μπορεί να χρησιμοποιηθεί αντί της συνηθισμένης μαγνητικής λωρίδας.
14. Το **ολόγραμμα MasterCard** μπορεί να τοποθετηθεί στην πίσω όψη της Κάρτας εάν δεν εμφανίζεται στην μπροστινή όψη της Κάρτας.

(Πηγή: <http://www.mastercard.com/us> Ελέγξτε αυτόν τον ιστότοπο για πιθανές ενημερώσεις.)

Πίνακας 3 - Κάρτες MasterCard

Συνηθισμένος σχεδιασμός Κάρτας Visa



Εικόνα 8 - Συνηθισμένες απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας VISA



Εικόνα 9 - Μπροστινή όψη Κάρτας με Αναγνωριστικό Κατηγορίας

Νέος σχεδιασμός μπροστινής όψης Κάρτας Visa γρήγορης ανάγνωσης



Εικόνα 10 - Νέα μπροστινή όψη Κάρτας γρήγορης ανάγνωσης

Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας

- Προαιρετικό Chip:** Το Chip μπορεί να εμφανίζεται στην μπροστινή όψη της Κάρτας.
- Ανάγλυφος ή τυπωμένος αριθμός λογαριασμού:** Τα στοιχεία λογαριασμού μπορεί να είναι ανάγλυφα ή τυπωμένα. Κατ' επιλογή, μπορεί να είναι τυπωμένα στην πίσω όψη της Κάρτας.
- Ενδέχεται να υπάρχει **τεχνολογία ανέπαφων πληρωμών PayWave** στην Κάρτα. Δεν απαιτείται υπογραφή/κωδικός PIN για Συναλλαγές με «άγγιγμα» μέσω PayWave κάτω από ένα καθορισμένο όριο.
- Λογότυπο Visa:** Το εμπορικό σήμα της Visa μπορεί να είναι τοποθετημένο στην επάνω αριστερή, επάνω δεξιά ή κάτω δεξιά γωνία της Κάρτας. Το εμπορικό σήμα της Visa μπορεί να είναι με μαύρο χρώμα, καθώς και μπλε, λευκό, ασημί ή χρυσό, σε όλα τα προϊόντα Καρτών.

Λογότυπα Visa (παλαιότερες και νέες εκδόσεις)



- Τυπωμένα τα τέσσερα πρώτα ψηφία του αριθμού λογαριασμού:** Εάν υπάρχουν, πρέπει να αντιστοιχούν στα τέσσερα πρώτα ψηφία του αριθμού λογαριασμού και να αρχίζουν με το 4. Δεν πρέπει να εμφανίζεται σε Κάρτες μετά τις 15 Απριλίου 2024.
- Όνομα ή αναγνωριστικό Κατόχου Κάρτας:** Το όνομα του Κατόχου Κάρτας ή η περιγραφή, όπως «Club Member» (Μέλος Club), «Gift Card» (Δωροκάρτα) κ.λπ., είναι προαιρετικά και μπορεί να εμφανίζονται στην μπροστινή όψη της Κάρτας.
- Ημερομηνία λήξης:** Κάθε Κάρτα πρέπει να έχει τουλάχιστον μια ημερομηνία λήξης.
- Τρισδιάστατο ολόγραμμα περιστεριού της Visa:** Αποτελείται από ένα περιστέρι, το οποίο κινείται όταν γέρνετε την κάρτα. Η συμπερίληψη του ολογράμματος περιστεριού στις φυσικές Κάρτες δεν είναι απαραίτητη όταν χρησιμοποιείται το σήμα Premium Visa. Το ολόγραμμα περιγράμματος περιστεριού είναι η πιο πρόσφατη

Συνηθισμένος σχεδιασμός μπροστινής όψης Κάρτας Visa



Εικόνα 11 - Συνηθισμένες απαιτήσεις πίσω όψης Κάρτας VISA

Νέος σχεδιασμός πίσω όψης Κάρτας Visa γρήγορης ανάγνωσης



Εικόνα 12 - Απαιτήσεις νέας πίσω όψης Κάρτας Visa γρήγορης ανάγνωσης

έκδοση και περιλαμβάνει προηγμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας σε σύγκριση με τις προηγούμενες εκδόσεις.

Από τις 31 Δεκεμβρίου 2020, οι προμηθευτές ολογραμμάτων θα εκτυπώνουν μόνο το ολόγραμμα περιγράμματος περιστεριού για χρήση σε φυσικές Κάρτες. Οι Εκδότες μπορούν να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν το απόθεμα με οποιοδήποτε ολόγραμμα έως ότου εξαντληθεί.

Απαιτήσεις πίσω όψης κάρτας

9. **Πεδίο υπογραφής:** Το πεδίο υπογραφής είναι προαιρετικό εκτός των Η.Π.Α.
10. **Συνηθισμένη ή νέα προσαρμοσμένη μαγνητική λωρίδα:** η νέα ειδική μαγνητική λωρίδα έχει το ίδιο χρώμα με το φόντο της Κάρτας.
11. **Αριθμητικό χαρακτηριστικό ασφαλείας (CVV2):** Ο τριψήφιος κωδικός CVV2 στα συνηθισμένα σχέδια καρτών Visa μπορεί πλέον να εκτυπωθεί απευθείας στο φόντο της κάρτας ή να εκτυπωθεί δίπλα στο πεδίο υπογραφής.
12. **Αναγνωριστικό κατηγορίας,** η λέξη «Credit» (Πιστωτική), «Debit» (Χρεωστική), «Prepaid» (Προπληρωμένη) ή «Commercial» (Εταιρική) - τυπωμένη στην μπροστινή όψη της Κάρτας. Μόνο στην περίπτωση της μη ανάγλυφης Κάρτας, το αναγνωριστικό μπορεί να εκτυπωθεί στην πίσω όψη της Κάρτας. (Νεοεκδοθείσες Κάρτες από τις 9 Ιουνίου 2016 στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο).

(Πηγή: www.visaeurope.com Ελέγξτε εδώ για ενημερώσεις.)

Πίνακας 4 - Κάρτες Visa

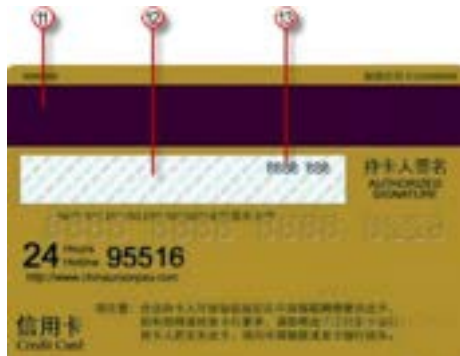
Σχεδιασμός Καρτών China Union Pay



Εικόνα 13 - Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας UPI



Εικόνα 14 - Κάρτα συνεργασίας UPI MC



Εικόνα 15 - Πίσω όψη Κάρτας UPI
(Πηγή: <http://www.unionpayintl.com/en/>)

Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας

1. Το **λογότυπο UnionPay** - στην περίπτωση νεοεκδοθεισών Καρτών, το λογότυπο συνίσταται στη λέξη «UnionPay» και το ίδιο στην κινεζική γλώσσα, ενώ στην περίπτωση των παλαιότερων Καρτών περιέχει μόνο τους κινεζικούς χαρακτήρες.
2. Η **ημερομηνία λήξης**, ή ημερομηνία «Valid Thru» ή «Good Thru» είναι ανάγλυφη με τη μορφή «μμ/εε».
3. **Αριθμός Κάρτας:** Ο αριθμός Κάρτας αποτελείται από ελάχιστο αριθμό 13 και μέγιστο αριθμό 19 ψηφίων και εμφανίζεται σε μία γραμμή στην μπροστινή όψη της κάρτας.
4. Το **όνομα του Κατόχου Κάρτας** βρίσκεται ακριβώς κάτω από την περιοχή αναγνώρισης του αριθμού της Κάρτας και μπορεί να χωρίζεται σε τρεις γραμμές.
5. **Ολόγραμμα Union Pay:** Το ολόγραμμα UnionPay δείχνει τον Ναό του Ουρανού σε ένα φόντο με κινεζικούς χαρακτήρες σε δύο χρώματα που εναλλάσσονται από τη μία γραμμή στην άλλη. Για τις πιστωτικές Κάρτες, το ολόγραμμα είναι υποχρεωτικό.
6. Στην περίπτωση των καρτών συνεργασίας, το **Λογότυπο του Συνεργάτη** πρέπει να εμφανίζεται στην Κάρτα.

Προαιρετικά στοιχεία μπροστινής όψης

7. Το **Chip** μπορεί να είναι προαιρετικό στην μπροστινή όψη της Κάρτας.
8. Το **Ολόγραμμα Συνεργάτη** είναι προαιρετικό.
9. Το **Λογότυπο Quick Pass** σημαίνει ότι υπάρχει τεχνολογία ανέπαφων πληρωμών στην κάρτα.
10. **Υπεριώδες «UnionPay»** με κινεζικούς χαρακτήρες

Απαιτήσεις πίσω όψης κάρτας

11. **Μαγνητική λωρίδα:** πρέπει να φαίνεται λεία και ευθεία χωρίς σημάδια αλλοίωσης.
12. **Πεδίο υπογραφής:** η λέξη «UnionPay» (με κινεζικούς χαρακτήρες) εμφανίζεται στο πεδίο υπογραφής.
13. **Κωδικός CVN2:** Ο τριψήφιος αριθμός επαλήθευσης βρίσκεται στα δεξιά του πεδίου υπογραφής.

Προαιρετικά στοιχεία πίσω όψης

14. **Ολόγραμμα:** Ορισμένες Κάρτες μπορεί να φέρουν το ολόγραμμα UnionPay και στην πίσω όψη της Κάρτας.

Πίνακας 5 - Κάρτες UPI

3 Πρόληψη απάτης

Η εκπαίδευση και η ενημέρωση είναι οι καλύτεροι τρόποι για την πρόληψη της απάτης, ακόμη και εάν δεν μπορεί να εξαλειφθεί πλήρως. Οι δόλιες δραστηριότητες πραγματοποιούνται με πολλούς τρόπους. Οι πληροφορίες που παρέχονται εδώ βοηθούν το προσωπικό σας να μάθει σε τι πρέπει να δώσει προσοχή για να ελαχιστοποιήσει την απάτη.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε δόλιας δραστηριότητας που εντοπίζεται στο Εμπορικό Κατάστημα από τον Έμπορο ή τα Συστήματα Καρτών, η ePAY πρέπει να ειδοποιηθεί αμέσως και ο Έμπορος θα πρέπει να παράσχει πλήρη υποστήριξη και όλα τα απαιτούμενα έγγραφα τεκμηρίωσης βάσει της Συμφωνίας.

3.1 Κανόνες για την αποφυγή της απάτης

1. Να ελέγχετε τα χαρακτηριστικά ασφαλείας της Κάρτας για να βεβαιώνετε ότι η Κάρτα δεν έχει παραποιηθεί, αλλοιωθεί ή τροποποιηθεί.
2. Να ελέγχετε την απάντηση έγκρισης και να προβαίνετε στις κατάλληλες ενέργειες.

Απάντηση	Ενέργεια
Approved (Εγκρίθηκε)	Εάν απαιτείται υπογραφή από τον Κάτοχο Κάρτας, ο Έμπορος πρέπει να ζητήσει από τον Κάτοχο Κάρτας να υπογράψει την απόδειξη πώλησης. Εάν ζητηθεί υπογραφή, ελέγξτε το όνομα στην Κάρτα και συγκρίνετε την εν λόγω υπογραφή με την υπογραφή στην πίσω όψη της Κάρτας.
Declined (Απορρίφθηκε)	Επιστρέψτε την Κάρτα στον Κάτοχο Κάρτας και ζητήστε άλλη Κάρτα ή μετρητά.
Refer to Card Issuer (Επικοινωνήστε με τον Εκδότη της Κάρτας)	Καλέστε το κέντρο εγκρίσεων και ενημερώστε τον υπεύθυνο ότι λάβατε απάντηση «Refer to Card Issuer». Ακολουθήστε τις οδηγίες του υπευθύνου. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ένας εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος θα ζητήσει να μιλήσει απευθείας με τον Κάτοχο Κάρτας ή θα σας δώσει την οδηγία να ελέγξετε την ταυτότητα του Κατόχου Κάρτας. Ο Εκδότης χρειάζεται κάποιες επιπρόσθετες πληροφορίες πριν από την έγκριση της Συναλλαγής.
Pick Up (Κράτηση)	Κρατήστε την Κάρτα, εάν μπορείτε να το κάνετε χωρίς διένεξη με τον κάτοχό της. Μην ολοκληρώσετε τη Συναλλαγή!

3. Για συναλλαγές με Κάρτα μαγνητικής λωρίδας, αντιστοιχίστε το όνομα και τα τέσσερα τελευταία ψηφία του αριθμού λογαριασμού στην Κάρτα με εκείνα που τυπώνονται στην απόδειξη. Συγκρίνετε το όνομα, τον αριθμό λογαριασμού και την υπογραφή (εάν απαιτείται) στην Κάρτα με εκείνα στην απόδειξη της Συναλλαγής — το αρχικό γράμμα και η ορθογραφία του επωνύμου πρέπει να ταιριάζουν.
4. Για ύποπτες υπογραφές ή υπογραφές που δεν ταιριάζουν μεταξύ τους, ακολουθήστε τις διαδικασίες του Εμπορικού σας καταστήματος και αντιδράστε αναλόγως.

Σημείωση	Ακολουθείτε πάντα αυτές τις διαδικασίες ανεξάρτητα από τον τύπο ή τον σχεδιασμό της Κάρτας.
-----------------	---

3.2 Συνήθειες τύποι απάτης και κατάχρησης

Η δόλια συμπεριφορά μπορεί να έχει την πηγή της εκτός και εντός της επιχείρησης και ως εκ τούτου η διαχείριση Καρτών πρέπει να οριστεί με σαφήνεια. Είναι ευθύνη του Εμπόρου στο πλαίσιο της Συμφωνίας να φροντίζει ώστε οι κανονισμοί ασφαλείας να ακολουθούνται και, εξ όσων γνωρίζει, να αποτρέπεται η απάτη.

Εξωτερικές απειλές	Εσωτερικές απειλές
<p>Ο παρακάτω κατάλογος περιέχει πιθανές εξωγενείς απειλές:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο Κάτοχος Κάρτας χρησιμοποιεί πλαστή Κάρτα με αποθηκευμένα δεδομένα στη μαγνητική λωρίδα τα οποία έχουν αντιγραφεί από άλλη Κάρτα που έχει υποκλαπεί. • Ο Κάτοχος Κάρτας χρησιμοποιεί μια κάρτα που έχει απωλεσθεί ή κλαπεί. • Ο Κάτοχος Κάρτας προσπαθεί να αγοράσει είδη πάνω από το όριο ή το επίπεδο αγορών του. • Ο Κάτοχος Κάρτας χρησιμοποιεί μη έγκυρη Κάρτα. (Κάρτα που έχει λήξει ή είναι καταχωρημένη σε μαύρη λίστα). • Ο Κάτοχος Κάρτας επιθυμεί να κάνει ανάληψη μετρητών από την Κάρτα και ζητά από τον ταμιά να εκδώσει απόδειξη ως κανονική αγορά. 	<p>Ο παρακάτω κατάλογος περιέχει πιθανές ενδογενείς απειλές:</p> <p>Λάβετε υπόψη τις παρακάτω πληροφορίες, ιδίως σε περίπτωση που το προσωπικό της επιχείρησης αλλάζει συχνά.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αντιγραμμένα δεδομένα Κάρτας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση Συναλλαγών με τα κλεμμένα δεδομένα. • Κάρτα που αφέθηκε στο κατάστημα χρησιμοποιείται για τη δημιουργία ηλεκτρονικών ή χειρόγραφων αποδείξεων και τη λήψη μετρητών από την ταμειακή μηχανή. • Κάρτα που αφέθηκε στο κατάστημα χρησιμοποιείται από περισσότερα από ένα άτομα. • Κάρτα που σαρώθηκε περισσότερες από μία φορές και χρήση αντιγράφου της απόδειξης χωρίς την άδεια του Κατόχου Κάρτας. • Δημιουργία πλαστών αποδείξεων για τη λήψη ποσού από την ταμειακή μηχανή.

3.2.1 Υποκλοπή στοιχείων Καρτών (skimming)

Κατά τη διαδικασία της υποκλοπής αντιγράφονται τα πλήρη δεδομένα των τμημάτων 1 και 2 που περιέχονται στη μαγνητική λωρίδα μιας νόμιμης Κάρτας και τα χρησιμοποιούν είτε για να κωδικοποιήσουν μια πλαστή Κάρτα είτε για να επανακωδικοποιήσουν μια απολεσθείσα ή κλεμμένη Κάρτα. Όταν γίνεται απόπειρα ηλεκτρονικής έγκρισης με την κωδικοποιημένη ή επανακωδικοποιημένη Κάρτα, μπορεί να οδηγήσει σε έγκριση δόλιας Συναλλαγής από τον Εκδότη.

- Για να αποφύγετε το skimming, θα πρέπει να είστε σε επαγρύπνηση για:
 - Οποιοδήποτε χειρίζεται μια ηλεκτρονική συσκευή που δεν χρησιμοποιείται συνήθως στις καθημερινές επιχειρηματικές σας δραστηριότητες
 - Οποιοδήποτε σας προσφέρει χρήματα για να καταγράψετε στοιχεία λογαριασμού
 - Εμφανή αλλοίωση των συσκευών σημείου πώλησης εντός του καταστήματος (γρατσουνιές, αλλαγές χρώματος, συσκευές συνδεδεμένες με καλώδια του σημείου πώλησης (POS) κ.λπ.)
- Βεβαιωθείτε ότι τα δεδομένα της Κάρτας προστατεύονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου Ασφάλειας Δεδομένων της Βιομηχανίας Καρτών Πληρωμών (PCI DSS) ανά πάσα στιγμή. Η διαβίβαση δεδομένων καρτών σε άλλους οργανισμούς θα πρέπει να

συμμορφώνεται με το πρότυπο PCI DSS. Όλες οι συσκευές πληρωμών θα πρέπει επίσης να συμμορφώνονται με το πρότυπο PCI PA-DSS.

- Εάν υποψιάζεστε ότι πραγματοποιείται skimming στον χώρο της επιχείρησής σας, καλέστε αμέσως τον Αποδέκτη σας, τις αρχές επιβολής του νόμου και την ασφάλεια της εταιρείας.

3.2.2 Αλλοίωση Τερματικού POS

Κύριες βέλτιστες πρακτικές για να αποτρέψετε την αλλοίωση των Τερματικών POS από κακόβουλες ενέργειες:

- Διατηρείτε τον εξοπλισμό σας ασφαλή
- Μην αφήνετε τη συσκευή αφύλακτη
- Εκπαιδεύστε το προσωπικό σας τι να κάνει σε περίπτωση προβλήματος
- Ελέγχετε για απλές ενδείξεις ασυνήθιστων χαρακτηριστικών. Για παράδειγμα, ένα κάλυμμα ή μια βίδα που λείπει ή η ύπαρξη επιπλέον καλωδίωσης ή τρυπών θα μπορούσε να είναι το πρώτο βήμα για την αποκάλυψη απάτης. Θα πρέπει επίσης να ελέγχετε για πρόσθετες ετικέτες, αυτοκόλλητα ή άλλα υλικά που μπορεί να καλύπτουν ζημιές οι οποίες έχουν προκληθεί από αλλοίωση
- Επιθεωρείτε τακτικά τα Τερματικά POS και τις συσκευές εισαγωγής PIN (PED) και ασφαλίστε τα Τερματικά POS στα ταμεία για να αποτρέψετε την αφαίρεσή τους
- Ασφαλίστε τα Τερματικά POS σας. Σταθεροποιήστε τον εξοπλισμό σας με ασφαλείς βάσεις, συστήματα πρόσδεσης ή συναγερμούς, ώστε να αποτρέψετε την αντικατάσταση των συσκευών με άλλες και να μειώσετε την πιθανότητα αλλοίωσης. Τα καλώδια σύνδεσης πρέπει επίσης να προστατεύονται. Όπου είναι δυνατόν, να τα προστατεύετε χρησιμοποιώντας ένα κανάλι ή να τα περικλείετε σε μια ασφαλή δομή
- Μην επιτρέπετε στους πελάτες σας να χρησιμοποιούν το Τερματικό POS με οποιονδήποτε άλλο τρόπο εκτός από την απλή εισαγωγή του PIN τους όταν απαιτείται για τη Συναλλαγή
- Εγκαταστήστε κάμερες κλειστού κυκλώματος για την παρακολούθηση όλων των Τερματικών POS. Τοποθετήστε τις κάμερες με τρόπο ώστε να μην καταγράφουν τη διαδικασία εισαγωγής του PIN των πελατών και σε συμμόρφωση με τους νόμους περί προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία
- Να αμφισβητείτε την ταυτότητα οποιουδήποτε που ισχυρίζεται ότι είναι από την εταιρεία υποστήριξης POS και ζητά να προβεί σε συντήρηση ή αντικατάσταση των Τερματικών POS. Καλέστε το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY για επιβεβαίωση, προτού επιτρέψετε την πρόσβαση στα Τερματικά POS

3.3 Συμβουλές για την αποφυγή απάτης

Τα παρακάτω προστατευτικά μέτρα μπορούν να βοηθήσουν στην αποφυγή απωλειών και πρέπει να τηρούνται για όλες τις Συναλλαγές. Οι υπάλληλοι και τα μέλη του προσωπικού του Εμπόρου πρέπει να εκπαιδεύονται για την αποδοχή Καρτών. Είναι σημαντικό να υποχρεωθούν όλοι οι υπάλληλοι και το προσωπικό να τηρούν αυστηρά τις διατάξεις του παρόντος εγγράφου. Πρέπει να εκτελούνται όλες οι δραστηριότητες παρακολούθησης που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο.

Γενικά στοιχεία αναγνώρισης Καρτών και ταυτοποίησης Κατόχων Καρτών

1. Το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει όλους τους τύπους Καρτών, τις οδηγίες χρήσης και τις διαδικασίες των Καρτών.
2. Να ελέγχετε όλα τα χαρακτηριστικά ασφαλείας της Κάρτας (π.χ. ολόγραμμα, προτυπωμένος αριθμός BIN κ.λπ.).
3. Να ελέγχετε ότι δεν υπάρχουν ενδείξεις φθοράς ή αλλοίωσης.
4. Να ελέγχετε ότι υπάρχει υπογραφή στο πεδίο υπογραφής (εάν υφίσταται) στην πίσω όψη της Κάρτας.
5. Εάν η Κάρτα φέρει φωτογραφία που προορίζεται για ταυτοποίηση, να επαληθεύετε ότι ο Κάτοχος Κάρτας μοιάζει με το πρόσωπο που απεικονίζεται στη φωτογραφία.
6. Εάν η Κάρτα δεν φέρει φωτογραφία που προορίζεται για ταυτοποίηση και έχετε κάποια υπόνοια, ελέγξτε την ταυτότητα του Κατόχου Κάρτας (π.χ. έγκυρο δελτίο ταυτότητας, διαβατήριο, άδεια οδήγησης).

Υπογραφή

7. Όταν υπάρχει πεδίο υπογραφής σε μια Κάρτα, αλλά η υπογραφή λείπει, βεβαιωθείτε ότι ελέγχετε προσεκτικά την ταυτότητα του Κατόχου Κάρτας και επισημάνετε το πρόβλημα στον Κάτοχο Κάρτας.
8. Εξετάστε την επιφάνεια της Κάρτας για να ελέγξετε εάν το πεδίο υπογραφής εξέχει από την υπόλοιπη Κάρτα ή όχι. Εάν είναι ελαφρώς ανυψωμένο, η Κάρτα μπορεί να είναι πλαστή (ένα πλαστό πεδίο υπογραφής μπορεί να έχει επικολληθεί στην αρχική υπογραφή ή το πρωτότυπο πεδίο μπορεί να έχει αλλοιωθεί με κάποιον άλλο τρόπο).
9. Εάν η συναλλαγή απαιτεί υπογραφή του κατόχου στην απόδειξη, συγκρίνετε την υπογραφή στην Κάρτα με την υπογραφή στην απόδειξη προτού επιστρέψετε την Κάρτα στον Κάτοχο Κάρτας.

Διαχείριση Καρτών

10. Οι Κάρτες δεν μπορούν να χρησιμοποιούνται για ανάληψη μετρητών.
11. Μη φυλάσσετε τις παρακρατηθείσες Κάρτες στο Εμπορικό Κατάστημα.
12. Απαγορεύεται η επιστροφή μετρητών όταν επιστρέφονται είδη που έχουν πληρωθεί με Κάρτα. Θα πρέπει να υποβληθεί σε επεξεργασία μια Συναλλαγή επιστροφής ποσού.
13. Ποτέ μην επιτρέπετε στους Κατόχους Καρτών να αφήνουν τους κωδικούς PIN τους στο Εμπορικό Κατάστημα.
14. Ποτέ μη ζητάτε το PIN του Κατόχου Κάρτας.
15. Εάν ο Κάτοχος Κάρτας είναι φυσικά παρών, η φυσική Κάρτα πρέπει πάντα να χρησιμοποιείται

για έγκριση.

Σημείωση

Εάν υποπτεύεστε απάτη, ακολουθήστε τις διαδικασίες του Εμπορικού Καταστήματός σας και αντιδράστε αναλόγως.

4 Απαιτήσεις του Προτύπου Ασφάλειας Δεδομένων της Βιομηχανίας Καρτών Πληρωμών

Το πρότυπο PCI DSS είναι ένα ολοκληρωμένο σύνολο διεθνών απαιτήσεων ασφαλείας για την προστασία των δεδομένων των Κατόχων Καρτών. Το πρότυπο PCI DSS αναπτύχθηκε από τα ιδρυτικά εμπορικά σήματα πληρωμών του Συμβουλίου Προτύπων Ασφαλείας PCI με στόχο να διευκολύνει την ευρεία υιοθέτηση συνεκτικών μέτρων ασφαλείας δεδομένων σε παγκόσμια βάση. Όλοι οι Έμποροι πρέπει να συμμορφώνονται με το πρότυπο PCI DSS. Το πρότυπο PCI DSS αποτελείται από δώδεκα βασικές απαιτήσεις.

Σημείωση

Ο Έμπορος πρέπει να αποστέλλει την πιστοποίηση συμμόρφωσης τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο στον Αποδέκτη.

Συμβουλή	Περιγραφή
Δημιουργία και διατήρηση ασφαλούς δικτύου	<ul style="list-style-type: none"> Εγκαταστήστε και διατηρήστε ένα σύστημα τείχους προστασίας για την προστασία των δεδομένων των Κατόχων Καρτών Μη χρησιμοποιείτε προεπιλογές που παρέχονται από τον Προμηθευτή για κωδικούς πρόσβασης συστήματος και άλλες παραμέτρους ασφαλείας
Προστασία δεδομένων Κατόχων Καρτών	<ul style="list-style-type: none"> Προστασία δεδομένων Κατόχων Καρτών Κρυπτογραφήστε τη διαβίβαση δεδομένων των Κατόχων Καρτών σε ανοικτά, δημόσια δίκτυα
Διατήρηση ενός Προγράμματος Διαχείρισης Ευπάθειας	<ul style="list-style-type: none"> Χρησιμοποιήστε και ενημερώνετε τακτικά ένα λογισμικό προστασίας από ιούς Αναπτύξτε και διατηρήστε ασφαλή συστήματα και εφαρμογές
Εφαρμογή ισχυρών μέτρων ελέγχου πρόσβασης	<ul style="list-style-type: none"> Περιορίστε την πρόσβαση στα δεδομένα των Κατόχων Καρτών από την επιχείρηση αποκλειστικά σε όσα άτομα είναι αναγκαίο να τα γνωρίζουν Εκχωρήστε ένα μοναδικό αναγνωριστικό σε κάθε άτομο με πρόσβαση στον υπολογιστή Περιορίστε τη φυσική πρόσβαση στα δεδομένα των Κατόχων Καρτών
Τακτική παρακολούθηση και δοκιμή δικτύων	<ul style="list-style-type: none"> Καταγράφετε και παρακολουθείτε κάθε πρόσβαση σε πόρους δικτύου και δεδομένα Κατόχων Καρτών

Συμβουλή	Περιγραφή
	<ul style="list-style-type: none"> • Πραγματοποιείτε τακτικά δοκιμή των συστημάτων και διαδικασιών ασφαλείας
Διατήρηση μιας πολιτικής για ζητήματα ασφαλείας των πληροφοριών	<ul style="list-style-type: none"> • Διατηρήστε μια πολιτική για ζητήματα ασφαλείας των πληροφοριών

Πίνακας 6 - Πρότυπα ασφαλείας δεδομένων PCI

Για την προστασία ευαίσθητων πληροφοριών των Κατόχων Καρτών και των Συναλλαγών από υποκλοπές, οι Έμποροι που αποθηκεύουν, επεξεργάζονται ή διαβιβάζουν δεδομένα λογαριασμών Κατόχων Καρτών ή Συναλλαγών πρέπει:

- Να διατηρούν όλο το υλικό που περιέχει αριθμούς λογαριασμών -είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή- σε έναν ασφαλή χώρο, προσβάσιμο μόνο από επιλεγμένο προσωπικό. Οι Έμποροι με έντυπες αποδείξεις θα πρέπει να είναι εξαιρετικά προσεκτικοί κατά την αποθήκευση ή τη μεταφορά αυτών των ευαίσθητων πληροφοριών
- Να καθιστούν μη αναγνώσιμα τα δεδομένα των Κατόχων Καρτών, τόσο κατά την αποθήκευση όσο και πριν από την απόρριψή τους
- Να μη διατηρούν ποτέ τα δεδομένα όλων των τμημάτων, της μαγνητικής λωρίδας, των κωδικών CVV2* ή CVC και των Chip μετά την έγκριση της Συναλλαγής. Απαγορεύεται αυστηρά η αποθήκευση στοιχείων δεδομένων παρακολούθησης εκτός του ονοματεπώνυμου, του προσωπικού αριθμού λογαριασμού (PAN) και της ημερομηνίας λήξης μετά την έγκριση της Συναλλαγής

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον ιστότοπο: <https://www.pcisecuritystandards.org/>

5 Διακανονισμός Συναλλαγών

5.1 Κλείσιμο Πακέτου, διαδικασίες κλεισίματος ημέρας

Κάθε Έμπορος θα πρέπει να εκτελεί «κλείσιμο πακέτου» τουλάχιστον μία φορά ανά Εργάσιμη Ημέρα – βλέπε επίσης τη σχετική ενότητα του Οδηγού Χρήστη Τερματικού POS. Το κλείσιμο πακέτου μπορεί να γίνεται αυτόματα (συνιστάται ανεπιφύλακτα) ή μη αυτόματα και πρέπει να πραγματοποιείται πριν από την ημερήσια καταληκτική ώρα (22:00 τοπική ώρα Ελλάδας), προκειμένου να εμφανίζονται και να διακανονίζονται οι Συναλλαγές κατά τη διαδικασία κλεισίματος της επόμενης ημέρας και να λαμβάνεται η πληρωμή την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Εάν το τελευταίο Κλείσιμο Πακέτου είναι αδύνατο ή δεν ολοκληρωθεί επιτυχώς, ο Έμπορος θα πρέπει να αναφέρει το πρόβλημα στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray και να ακολουθήσει τις οδηγίες που θα του δοθούν.

Σημείωση	<p>Εάν το τελευταίο Κλείσιμο Πακέτου δεν ολοκληρωθεί επιτυχώς πριν από:</p> <ul style="list-style-type: none"> - τις 06:00 π.μ. ώρα Ελλάδος για εστιατόρια - τις 00:01 π.μ. ώρα Ελλάδος για τις υπόλοιπες κατηγορίες εμπόρων <p>το Τερματικό POS θα «κλειδωθεί» προσωρινά και επομένως δεν θα είναι σε θέση να εκτελέσει Συναλλαγές έως ότου ολοκληρωθεί επιτυχώς το ανοιχτό πακέτο.</p> <p>Σε περίπτωση εποχικότητας, ο Έμπορος πρέπει να κλείσει το πακέτο κατά την τελευταία ενεργή εργάσιμη ημέρα.</p>
-----------------	--

5.2 Διαδικασία διακανονισμού

Ο Έμπορος θα πρέπει να εκτελεί τις διαδικασίες Κλεισίματος Πακέτου και επικύρωσης οικονομικών στοιχείων/πληρωμών σε καθημερινή βάση, σύμφωνα με τις τυπικές οδηγίες του Αποδέκτη. Όλες οι συναλλαγές με Κάρτες θα διακανονίζονται στο πλαίσιο αυτής της κανονικής διαδικασίας διακανονισμού.

Η eray αποζημιώνει τον Έμπορο με βάση τη συμφωνημένη διαδικασία διακανονισμού (ακαθάριστο ή καθαρό ποσό).

Η ώρα μεταφοράς στον Αποδέκτη είναι 22:00 ώρα Ελλάδος. Αυτό σημαίνει ότι οι επιτυχείς Συναλλαγές που εκτελούνται και υποβάλλονται από τον Έμπορο στον Αποδέκτη πριν από τις 22:00 ώρα Ελλάδος κατά την ημέρα Η θα πληρώνονται καθημερινά από τον Αποδέκτη κατά την ημέρα Η+1, εάν πρόκειται για Εργάσιμη Ημέρα. Διαφορετικά, την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

Προς αποφυγή αμφιβολιών, οι Συναλλαγές που πραγματοποιούνται στον Έμπορο Παρασκευή, Σάββατο και Κυριακή και υποβάλλονται στον Αποδέκτη την ίδια ημέρα έως τις 22:00 ώρα Ελλάδος θα πληρώνονται Δευτέρα, εάν πρόκειται για Εργάσιμη Ημέρα, διαφορετικά την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

Τα οφειλόμενα ποσά προς τον Έμπορο σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο θα υπολογίζονται προσθέτοντας το συνολικό ποσό του περιθωρίου DCC και στη συνέχεια αφαιρώντας τα ισχύοντα μετακυλιόμενα έξοδα και άλλα αμφισβητούμενα ποσά που ελήφθησαν από τα Συστήματα Καρτών τις προηγούμενες ημερολογιακές ημέρες.

Η eray θα μεταφέρει το υπολογισμένο ποσό Πληρωμής Διακανονισμού σε τοπικό νόμισμα στον Λογαριασμό Διακανονισμού του Εμπόρου.

5.2.1 Καθαρός διακανονισμός

Σε περίπτωση καθαρού διακανονισμού, η Πληρωμή Διακανονισμού θα γίνεται σε ημερήσια βάση σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα

Ακαθάριστο ποσό Συναλλαγών ημέρας H (δηλαδή ποσά αγορών) που περιλαμβάνονται στο κλείσιμο πακέτου
+ Περιθώριο DCC επί των συναλλαγών της ημέρας H για όλες τις αποδεκτές Συναλλαγές DCC
+/- μη αυτόματες προσαρμογές
+/- Αμφισβητούμενα ποσά, π.χ. αντιστροφές χρέωσης που λαμβάνονται στα εισερχόμενα Αρχεία των Συστημάτων Καρτών
+/- Εισπραχθέντα τέλη Συστημάτων Καρτών
- Διατραπεζικές προμήθειες της ημέρας H-2
= ημερήσιος διακανονισμός κατά την H+1

Εάν για οποιονδήποτε λόγο ορισμένα τέλη των Συστημάτων Καρτών ή/και αμφισβητούμενα ποσά δεν αφαιρεθούν από τα ποσά που είναι πληρωτέα στον Έμπορο έως την Εργάσιμη Ημέρα μετά την ημερομηνία κατά την οποία δημοσιεύτηκαν οι Συναλλαγές από τον Έμπορο, η eray θα έχει το δικαίωμα να αφαιρέσει τα εν λόγω ποσά από μελλοντικές πληρωμές βάσει της Συμφωνίας.

5.2.2 Αποκλίσεις

Εάν ο Έμπορος εντοπίσει τυχόν αποκλίσεις πληρωμών (όπως Συναλλαγές που λείπουν ή καθυστερημένη πληρωμή), το συμβάν θα πρέπει να αναφερθεί στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray για διερεύνηση και επίλυση/κλιμάκωση.

6 Επίλυση προβλημάτων

Κατά τη διάρκεια των καθημερινών διαδικασιών λειτουργίας, ο Έμπορος ενδέχεται να αντιμετωπίσει προβλήματα που σχετίζονται με την επεξεργασία Συναλλαγών (μη αποδεκτές Κάρτες ή απορριφθείσες Συναλλαγές) ή με το ίδιο το Τερματικό POS. Σε αυτές τις περιπτώσεις, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY για να **αναφέρετε το πρόβλημα**.

Αναφέρετε το πρόβλημα προσδιορίζοντας τη Συναλλαγή που απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση:

- **Καλέστε το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY για έναρξη της Διερεύνησης Συναλλαγών ([βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV. – Τεχνική Διερεύνηση](#))**

Κατά τη διάρκεια της κλήσης παρακαλείσθε να δηλώσετε τα ακόλουθα στοιχεία:

- Αναγνωριστικό εμπόρου (MID)
 - Όνομα του καλούντος (εκκινητής του συμβάντος)
 - Λόγο: Διερεύνηση Συναλλαγής
 - Ημερομηνία και ώρα του συμβάντος (πότε προέκυψε το πρόβλημα)
 - Στοιχεία συναλλαγής: Αριθμό Κάρτας, (τουλάχιστον αριθμός BIN – πρώτα 6 ψηφία) Αναγνωριστικό Τερματικού POS (TID), ποσό, ώρα Συναλλαγής ή συμβάντος, τύπο/λογότυπο Κάρτας, μαγνητική Κάρτα ή Κάρτα με Chip, όνομα Εκδότη
 - Περιγραφή του προβλήματος: π.χ. το Τερματικό POS κόλλησε κ.λπ.
 - Άλλες λεπτομέρειες: π.χ. πόσες φορές έγινε εκκίνηση της Συναλλαγής, εάν πρόκειται για επαναλαμβανόμενο πρόβλημα, τι εμφανίστηκε στην οθόνη του Τερματικού POS κ.λπ.
- **Λήψη των αποτελεσμάτων της διερεύνησης**

Οι υπάλληλοι και το προσωπικό του Εμπορικού Καταστήματος λαμβάνουν το αποτέλεσμα της διερεύνησης κατά τη διάρκεια της κλήσης. Σε περίπτωση ασαφών ή ανεπαρκών πληροφοριών, ο Έμπορος μπορεί να ζητήσει πρόσθετη διερεύνηση. Εάν η Συναλλαγή δεν μπορεί να ολοκληρωθεί επιτυχώς, ο Έμπορος θα πρέπει να ζητήσει έναν άλλο τρόπο πληρωμής από τον Κάτοχο Κάρτας.

6.1 Τεχνική Διερεύνηση Τερματικού POS

Βεβαιωθείτε ότι το Τερματικό POS είναι **λειτουργικό**. Εάν το Τερματικό POS δεν είναι λειτουργικό ή εμφανίζει ένα μήνυμα ότι απαιτείται σέρβις, το προσωπικό του Εμπορικού Καταστήματος θα πρέπει:

- να επικοινωνήσει με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY
- να παράσχει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες που θα ζητηθούν από τον εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY
- να ακολουθήσει τις οδηγίες του εκπροσώπου για την επίλυση του προβλήματος
 - Εάν το πρόβλημα απαιτεί επί τόπου σέρβις, να συμφωνήσει με τον εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY για τη χρονική στιγμή πραγματοποίησης του σέρβις

Να είστε έτοιμοι να δηλώσετε τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Αναγνωριστικό εμπόρου (MID)
- Αναγνωριστικό Τερματικού POS (TID)

- γ. Σειριακό Αριθμό Τερματικού POS
- δ. Προσδιορισμό προβλήματος (π.χ. πρόβλημα με τον εκτυπωτή, το πληκτρολόγιο, την οθόνη, τη συσκευή ανάγνωσης Καρτών, τα καλώδια)
- ε. Λεπτομέρειες του προβλήματος - Τι ακριβώς δεν λειτουργεί; (Βλέπε επίσης [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV. Τεχνική Διερεύνηση](#))
- στ. Συνθήκες του προβλήματος:
 - Πότε προέκυψε το πρόβλημα; (π.χ.: κατά τη διάρκεια της Συναλλαγής, μετά την επανεκκίνηση).
 - Πριν παρουσιαστεί το πρόβλημα, έγινε
 - Επανεκκίνηση του Τερματικού POS;
 - Αλλαγή χαρτιού αποδείξεων;
 - Αλλαγή θέσης του Τερματικού POS;
- ι. Το πρόβλημα σχετίζεται μόνο με ένα Τερματικό POS ή με περισσότερα Τερματικά POS στην ίδια τοποθεσία;
 - Σε περίπτωση που απαιτείται αντικατάσταση του Τερματικού POS, το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray θα εκκινήσει τη σχετική διαδικασία αντικατάστασης

6.2 Πρόβλημα επικοινωνίας

1. **Βεβαιωθείτε** ότι η επικοινωνία λειτουργεί σωστά (ανατρέξτε στον Οδηγό Χρήσης Τερματικού POS). Εάν υπάρχει πρόβλημα με το δίκτυο ή το διαδίκτυο στην τοποθεσία, μπορείτε να επικοινωνήσετε απευθείας με την Εξυπηρέτηση Πελατών του παρόχου δικτύου σας.
2. **Καλέστε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray** (Βλέπε [Αριθμοί Επικοινωνίας](#)) και δώστε στον εκπρόσωπο τις λεπτομέρειες που αναφέρονται στο Κεφάλαιο 6.1 POS Τεχνική Διερεύνηση Τερματικού POS.

6.2.1 Πρόβλημα κλεισίματος πακέτου

Υπάρχουν δύο περιπτώσεις στις οποίες το προσωπικό του Εμπορικού Καταστήματος μπορεί να αντιμετωπίσει προβλήματα με το κλείσιμο του πακέτου και θα πρέπει να επικοινωνήσει με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray για να αναφέρει το πρόβλημα:

- Δεν είναι δυνατό το κλείσιμο του πακέτου ή
- Το πακέτο έχει κλείσει αλλά δεν είναι ισοσκελισμένο

(Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με το κλείσιμο πακέτου, βλέπε [5.1 Κλείσιμο Πακέτου, Διαδικασίες Κλεισίματος Ημέρας](#).)

Πριν πραγματοποιήσετε την κλήση, **βεβαιωθείτε** ότι λειτουργεί η επικοινωνία και το Τερματικό POS, ανατρέξτε στο σχετικό κεφάλαιο του Οδηγού Χρήστη Τερματικού POS.)

Καλέστε το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray (Βλέπε [Αριθμοί Επικοινωνίας](#)) και δώστε στον εκπρόσωπο τις λεπτομέρειες που αναφέρονται παρακάτω:

- Αναγνωριστικό Εμπόρου (MID)
- Αναγνωριστικό Τερματικού POS (TID)
- Αριθμό και ημερομηνία του τελευταίου επιτυχημένου πακέτου

6.3 Λεπτομέρειες που πρέπει να δηλώσετε κατά την επικοινωνία με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray

Πριν επικοινωνήσετε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray, βεβαιωθείτε ότι έχετε δοκιμάσει όλα τα βήματα που αναφέρονται στην ενότητα [7.5 Αντιμετώπιση προβλημάτων](#). Επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray μόνο εάν το πρόβλημα παραμένει άλυτο.

Όταν επικοινωνείτε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray για οποιοδήποτε από τα προβλήματα που αναφέρονται, δηλώνετε τα ακόλουθα:

1. **Αναγνωριστικό Εμπόρου** (ο εκπρόσωπος του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray μπορεί να σας ζητήσει να επιβεβαιώσετε το όνομα του Εμπόρου, την τοποθεσία)
2. **Αναγνωριστικό Τερματικού POS (TID)**
3. **Σύντομη περιγραφή του προβλήματος** (δεν είναι δυνατή η αναγνώριση της Συναλλαγής, προβλήματα αποστολής email κ.λπ.)
4. **Να είστε έτοιμοι να δηλώσετε τα στοιχεία της Συναλλαγής** που αναγράφονται στη φόρμα, εάν σας ζητηθεί από τον εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray

7 Έγγραφα τεκμηρίωσης

7.1 Αρχαιοθέτηση αποδείξεων Συναλλαγών και δελτίων πώλησης

Κάθε Εμπορικό Κατάστημα πρέπει να αρχειοθετεί έντυπα αντίγραφα των αποδείξεων Συναλλαγών (λήψη προέγκρισης) και των δελτίων πώλησης των Συναλλαγών. Όλα τα έγγραφα τεκμηρίωσης πρέπει να αποθηκεύονται μόνο σε έντυπη μορφή και, εάν απαιτείται, να αποστέλλονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών του Αποδέκτη.

Όλα τα έγγραφα σε σχέση με τις Συναλλαγές (αποδείξεις Συναλλαγών, λήψη προέγκρισης, δελτία πώλησης, έντυπα αποκόμματα, τιμολόγια κ.λπ.) που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την τεκμηρίωση της Συναλλαγής πρέπει να είναι διαθέσιμα **για τουλάχιστον 13 μήνες ή σύμφωνα με τη νομοθεσία της χώρας** από την αρχική ημερομηνία Συναλλαγής.

Ο Έμπορος πρέπει να διατηρεί τα έγγραφα σε ασφαλές μέρος και να έχει τη δική του πολιτική για την ασφαλή φύλαξη.

Σημαντικό!

- Τα αντίγραφα των δελτίων πώλησης και των αποκομμάτων που δημιουργήθηκαν κατά τη διάρκεια Συναλλαγών εκτός σύνδεσης πρέπει να αρχειοθετούνται με ασφαλή τρόπο και να αποθηκεύονται ξεχωριστά από τις κανονικές αποδείξεις Συναλλαγών, καθώς περιέχουν ορισμένα από τα δεδομένα των Κατόχων Καρτών.
- Το μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Εμπόρου δεν θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε αυτά τα δελτία πώλησης και αποκόμματα. Το εξουσιοδοτημένο προσωπικό ορίζεται από τον Έμπορο.
- Τα δελτία πώλησης και τα αποκόμματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο για τους σκοπούς της παροχής αποδεικτικών στοιχείων Συναλλαγών όταν ζητηθεί.

Για την επίλυση διαφορών, ο Έμπορος υποχρεούται να παρέχει ένα ευανάγνωστο αντίγραφο ή τα πρωτότυπα έγγραφα τεκμηρίωσης της Συναλλαγής. Τα έγγραφα τεκμηρίωσης πρέπει να είναι αρκετά ευανάγνωστα ώστε να μπορεί να τα διαβάσει ο Κάτοχος Κάρτας ή να μπορεί να αναγνωρίσει ο Εκδότης τον αριθμό λογαριασμού. Για περισσότερες λεπτομέρειες, βλέπε [Κεφάλαιο 7 Τεκμηρίωση](#).

Τα αποθηκευμένα έγγραφα τεκμηρίωσης που διατηρούνται για χρονικό διάστημα το οποίο υπερβαίνει τη μέγιστη περίοδο υποχρεωτικής αρχειοθέτησης πρέπει να ελέγχονται ανά τρίμηνο και να καταστρέφονται με ασφαλή τρόπο. Αυτό σημαίνει με μία από τις ακόλουθες μεθόδους: με τη χρήση καταστροφέα εγγράφων, αποτέφρωση ή πολτοποίηση εντύπων, ώστε τα δεδομένα των Κατόχων Καρτών να μην μπορούν να ανασυντεθούν. Σε περίπτωση που τα έγγραφα τεκμηρίωσης αρχειοθετούνται από εταιρεία αρχειοθέτησης, η διαδικασία και τα χρονοδιαγράμματα καταστροφής των εγγράφων τεκμηρίωσης καθορίζονται από την εταιρεία αρχειοθέτησης.

7.2 Αιτήματα τεκμηρίωσης

Σε περίπτωση που η Εξυπηρέτηση Πελατών ζητήσει υποστήριξη (π.χ. αντίγραφο της πρωτότυπης εκτύπωσης της απόδειξης) για μια εξαίρεση ή άλλο συμβάν που αναφέρεται από τον Κάτοχο Κάρτας, ο Έμπορος υποχρεούται να συνεργαστεί με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο. Η φόρμα αιτήματος τεκμηρίωσης θα παραληφθεί μέσω email και θα πρέπει να συμπληρωθεί και να επιστραφεί.

7.3 Γενικές απαιτήσεις

1. Ο Έμπορος υποχρεούται να παράσχει οποιαδήποτε τεκμηρίωση και εξήγηση σχετικά με τη Συναλλαγή εντός του χρονικού πλαισίου που καθορίζεται στο αίτημα.
2. Όλα τα έγγραφα σε σχέση με τις Συναλλαγές (αποδείξεις Συναλλαγών (λήψη προέγκρισης), δελτία πώλησης, έντυπα αποκόμματα, τιμολόγια κ.λπ.) που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την τεκμηρίωση της Συναλλαγής πρέπει να είναι διαθέσιμα για τουλάχιστον **13 μήνες ή σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία από την αρχική ημερομηνία Συναλλαγής**.

Η τεκμηρίωση πρέπει να παρέχεται εντός της προθεσμίας που καθορίζεται στη φόρμα του αιτήματος. Η προθεσμία για την παροχή της τεκμηρίωσης είναι συνήθως 8 Εργάσιμες Ημέρες.

Μετά την παραλαβή της φόρμας αιτήματος τεκμηρίωσης μέσω email, ο Έμπορος θα πρέπει να ακολουθήσει αυτήν τη διαδικασία για να συμπληρώσει τη φόρμα:

1. **Να ελέγξει την προθεσμία** παροχής της τεκμηρίωσης (Πεδίο **Παροχή τεκμηρίωσης έως**)
2. **Να ελέγξει τα στοιχεία της Συναλλαγής** (Ενότητα **Αναγνώριση Συναλλαγής**)
 - α. Αριθμό Κάρτας – Αριθμό Κάρτας της σχετικής Συναλλαγής σε καλυμμένη μορφή
 - β. Αναγνωριστικό Τερματικού POS – αριθμό του Τερματικού POS
 - γ. Ημερομηνία και ώρα – ημερομηνία και ώρα κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η αρχική Συναλλαγή
 - δ. Αριθμό αναφοράς - αριθμό αναφοράς της Συναλλαγής
 - ε. Ποσό – ποσό και νόμισμα της αρχικής Συναλλαγής
 - στ. Αναγνωριστικό συναλλαγής (TXID) – αύξοντα αριθμό της Συναλλαγής που αναγράφεται στην απόδειξη
3. **Να ελέγξει τις απαιτήσεις τεκμηρίωσης** (απόδειξη, τιμολόγιο κ.λπ.) στο πεδίο **Σημείωση**
4. **Να βρει τα σχετικά έγγραφα τεκμηρίωσης της Συναλλαγής**

- α. Απόδειξη(-εις) Συναλλαγής, εάν πραγματοποιήθηκε και προέγκριση, συμπεριλαμβανομένης της επιβεβαίωσης για τα αγορασθέντα αγαθά και την πληρωμή
- β. Οποιαδήποτε άλλα έγγραφα τεκμηρίωσης που επιβεβαιώνουν την αγορά αγαθών (κατά περίπτωση)

5. **Να δημιουργήσει ένα ευανάγνωστο αντίγραφο των εγγράφων τεκμηρίωσης**

- α. Να δημιουργήσει ένα αντίγραφο των εγγράφων τεκμηρίωσης και να διασφαλίσει ότι το αντίγραφο είναι ευανάγνωστο με βάση την ανωτέρω περιγραφή.

Σημαντικό!

Πρέπει να σταλεί απάντηση, ακόμη και εάν τα ευανάγνωστα έγγραφα τεκμηρίωσης δεν είναι διαθέσιμα.

6. **Να αποστείλει τα έγγραφα τεκμηρίωσης.** Να αποστείλει την απάντηση και τα ευανάγνωστα έγγραφα τεκμηρίωσης στη διεύθυνση email που αναγράφεται στη φόρμα.

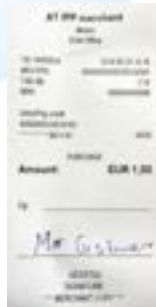
Σημαντικό!

Η τεκμηρίωση πρέπει να παρέχεται εντός της προθεσμίας που ορίζεται στους ισχύοντες Όρους και Προϋποθέσεις.

7. **Να αποθηκεύσει τα έγγραφα τεκμηρίωσης.** Να αποθηκεύσει το αντίγραφο των εγγράφων τεκμηρίωσης μαζί με τη συμπληρωμένη φόρμα, προκειμένου να είναι διαθέσιμο για περαιτέρω διερεύνηση.

7.4 Απαιτήσεις τεκμηρίωσης

Παράδειγμα κατάλληλης απόδειξης Συναλλαγής:



Εικόνα 16 - Σωστή απόδειξη Συναλλαγής

Ο Έμπορος υποχρεούται να παρέχει ένα ευανάγνωστο αντίγραφο ή τα πρωτότυπα έγγραφα τεκμηρίωσης της Συναλλαγής, εφόσον απαιτείται.

Τα έγγραφα τεκμηρίωσης πρέπει να είναι αρκετά ευανάγνωστα ώστε να μπορεί να τα διαβάσει ο Κάτοχος της Κάρτας ή να μπορεί να αναγνωρίσει ο Εκδότης τον αριθμό λογαριασμού και τα στοιχεία της Συναλλαγής.

Παραδείγματα λανθασμένης/δυσανάγνωστης απόδειξης Συναλλαγής.



Εικόνα 17 – Λανθασμένες/δυσανάγνωστες αποδείξεις Συναλλαγών

Η πρώτη έχει κόκκινες γραμμές στην πίσω πλευρά, πράγμα που σημαίνει ότι το ρολό χαρτιού θα τελειώσει σύντομα. Αυτό το μέρος του ρολού χαρτιού δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς τιμολόγησης.

Το παράδειγμα στη μέση δείχνει μια απόδειξη στην οποία τα γράμματα είναι δυσανάγνωστα και επομένως και αυτή η απόδειξη είναι λανθασμένη.

Στο τρίτο παράδειγμα η απόδειξη είναι τσαλακωμένη. Λόγω της ποιότητας του χαρτιού, είναι σαφές ότι η απόδειξη δεν αρχειοθετήθηκε σωστά μόλις βγήκε από το Τερματικό POS.

7.5 Αντιμέτωπιση προβλημάτων

Αιτία	Περιγραφή/Οδηγίες
<p>Δεν είναι δυνατή η εύρεση των εγγράφων τεκμηρίωσης</p> <p>Ή</p> <p>Δεν είναι δυνατή η αναγνώριση της Συναλλαγής</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Βεβαιωθείτε ότι το όνομα και το αναγνωριστικό του Εμπόρου είναι σωστά • Βεβαιωθείτε ότι το αναγνωριστικό Τερματικού POS αντιστοιχεί σε ένα από τα Τερματικά POS σας • Με βάση την ώρα και το αναγνωριστικό Συναλλαγής, ελέγξτε εάν μπορείτε να βρείτε την προηγούμενη και την επόμενη Συναλλαγή • Ελέγξτε εάν ο αριθμός PAN στην απόδειξη είναι παρόμοιος με εκείνον στο αίτημα • Επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY και εξηγήστε το πρόβλημα
<p>Τα έγγραφα τεκμηρίωσης δεν είναι ευανάγνωστα</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Εάν το χρώμα του εκτυπωμένου κειμένου αρχίζει να είναι λιγότερο έντονο (το φυσίγγιο μελάνης πρέπει να αλλάχθει)

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Προσπαθήστε να δημιουργήσετε ένα αντίγραφο με λιγότερη φωτεινότητα στο φωτοτυπικό• Ελέγξτε εάν το νέο αντίγραφο είναι ευανάγνωστο• Εάν τα έγγραφα τεκμηρίωσης είναι ευανάγνωστα, στείλτε τα στην κατάλληλη διεύθυνση email |
|--|--|

Πίνακας 7 - Συνήθεις αιτίες αποτυχίας τεκμηρίωσης

7.6 Συμβουλές για την αποφυγή αιτημάτων τεκμηρίωσης

Οι Έμποροι που διατηρούν τον αριθμό αιτημάτων τεκμηρίωσης στο ελάχιστο είναι επίσης πιθανότερο να έχουν χαμηλότερα ποσοστά αντιστροφής χρεώσεων και υψηλότερη κερδοφορία. Οι βέλτιστες πρακτικές για τη μείωση των αιτημάτων τεκμηρίωσης περιλαμβάνουν τα εξής:

Συμβουλή	Περιγραφή
Βεβαιωθείτε ότι οι πελάτες μπορούν να αναγνωρίσουν το όνομά σας στους λογαριασμούς τους	<ul style="list-style-type: none"> • Οι Κάτοχοι Καρτών πρέπει να είναι σε θέση να βλέπουν τα αντίγραφα κινήσεων τους και να αναγνωρίζουν τις Συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στο κατάστημά σας. Αυτό μπορείτε να το ελέγξετε μόνοι σας, αγοράζοντας ένα είδος με τη χρήση Κάρτας σε καθένα από τα Εμπορικά Καταστήματά σας και βλέποντας το όνομα και την τοποθεσία στο μηνιαίο αντίγραφο κινήσεων της Κάρτας σας. • Είναι αναγνωρίσιμο το όνομά σας; • Μπορούν οι πελάτες σας να αναγνωρίσουν τις Συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στο κατάστημά σας;
Βεβαιωθείτε ότι η επωνυμία της επιχείρησής σας είναι ευανάγνωστη στις αποδείξεις	<ul style="list-style-type: none"> • Βεβαιωθείτε ότι η επωνυμία του Εμπορικού Καταστήματός σας τυπώνεται με ακρίβεια και είναι ευανάγνωστη στις αποδείξεις Συναλλαγών. Ομοίως, τυχόν εταιρικά λογότυπα ή μηνύματα εμπορικής προώθησης στις αποδείξεις θα πρέπει να είναι τοποθετημένα μακριά από τα στοιχεία της Συναλλαγής.
Εκπαιδεύστε το προσωπικό σας	<ul style="list-style-type: none"> • Με την κατάλληλη επεξεργασία των Συναλλαγών, πολλά αιτήματα αντιγράφων μπορούν να αποφευχθούν στο σημείο πώλησης. Ζητήστε από τους υπαλλήλους και το προσωπικό σας: • Να ακολουθούν τις κατάλληλες διαδικασίες αποδοχής Καρτών στο σημείο πώλησης. • Να ελέγχουν κάθε απόδειξη Συναλλαγής ως προς την ακρίβεια και την πληρότητά της. • Να βεβαιώνονται ότι η απόδειξη Συναλλαγής είναι ευανάγνωστη. • Να δίνουν στον Κάτοχο της Κάρτας το αντίγραφο πελάτη της απόδειξης της Συναλλαγής και να κρατούν το πρωτότυπο, υπογεγραμμένο αντίγραφο. • Οι υπάλληλοι και το προσωπικό θα πρέπει επίσης να κατανοήσουν ότι η ευθύνη του Έμπορου περιλαμβάνει το εμπόρευμα καθώς και το ποσό που αναγράφεται στην απόδειξη. Με άλλα λόγια, σε περίπτωση διαφοράς, ο Έμπορος θα μπορούσε να χάσει και τα δύο.
Αποφεύγετε τις δυσανάγνωστες αποδείξεις Συναλλαγών	<ul style="list-style-type: none"> • Η διασφάλιση της αναγνωσιμότητας των αποδείξεων Συναλλαγών είναι καίριας σημασίας για την ελαχιστοποίηση των αιτημάτων τεκμηρίωσης και της αντιστροφής χρεώσεων. Συνιστώνται οι ακόλουθες βέλτιστες πρακτικές για την αποφυγή δυσανάγνωστων αποδείξεων Συναλλαγών. • Το ξεθωριασμένο, αμυδρά ορατό μελάνι στις αποδείξεις Συναλλαγών είναι η κύρια αιτία των δυσανάγνωστων αντιγράφων αποδείξεων. Ελέγχετε την αναγνωσιμότητα σε όλους τους εκτυπωτές καθημερινά και βεβαιωθείτε ότι η εκτύπωση είναι καθαρή και έντονη σε κάθε δελτίο πώλησης.

Συμβουλή	Περιγραφή
	<ul style="list-style-type: none">• Αλλάξτε το χαρτί του εκτυπωτή στο σημείο πώλησης όταν εμφανιστεί για πρώτη φορά η έγχρωμη γραμμή• Η έγχρωμη κατακόρυφη γραμμή στο κέντρο ή στις άκρες του χαρτιού του εκτυπωτή υποδεικνύει ότι τελειώνει το ρολό χαρτιού. Μειώνει επίσης την αναγνωσιμότητα των στοιχείων της Συναλλαγής.
Μετρήστε τον όγκο των αιτημάτων τεκμηρίωσης	<ul style="list-style-type: none">• Ο μηνιαίος όγκος αιτημάτων αντιγράφων δεν πρέπει να υπερβαίνει το 0,16% των συνολικών πωλήσεών σας. Για να μετρήσετε αυτόν τον όγκο, διαιρέστε τον αριθμό των αιτημάτων αντιγράφων που λαμβάνετε με το σύνολο των Συναλλαγών σας μείον τις επιστροφές και τις προσαρμογές. Εάν το ποσοστό υπερβαίνει το 0,16 τοις εκατό, ελέγξτε τις διαδικασίες σας στο σημείο πώλησης και άλλες διαδικασίες της επιχείρησής σας για να εντοπίσετε ευκαιρίες βελτίωσης.

7.7 Λόγοι Αντιστροφής Χρεώσεων

Οι συνηθέστεροι λόγοι για τους οποίους ένας Κάτοχος Κάρτας μπορεί να απαιτήσει Αντιστροφή Χρέωσης από τον Έμπορο είναι οι ακόλουθοι:

- Η Συναλλαγή δεν έγινε από τον πραγματικό Κάτοχο Κάρτας
- Ο Πελάτης έχει ζητήσει ακύρωση συνδρομής, ακύρωση παραγγελίας κ.λπ.
- Τα Προϊόντα/Υπηρεσίες Εμπόρου δεν αντιστοιχούν στην παραγγελία του Πελάτη
- Το Προϊόν Εμπόρου είναι ελαττωματικό/κατεστραμμένο
- Το Προϊόν/Υπηρεσία Εμπόρου δεν λαμβάνεται από τον Πελάτη
- Δεν υπάρχει έγκριση για τη Συναλλαγή
- Η Συναλλαγή χρεώθηκε περισσότερες από μία φορές ή πληρώθηκε με άλλα μέσα (άλλη κάρτα ή μετρητά)
- Η Συναλλαγή διεκπεραιώθηκε καθυστερημένα, δηλαδή για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από αυτό που ορίζεται από τη σύμβαση
- Ο Κάτοχος Κάρτας δεν αποδέχεται επιπλέον χρεώσεις ή χρεώσεις για ζημιές που προκλήθηκαν (Ξενοδοχεία, Ενοικιάσεις κ.λπ.)

7.8 Συμβουλές για την αποφυγή Αντιστροφής Χρέωσης

Κατάσταση	Περιγραφή
Απόρριψη έγκρισης	<ul style="list-style-type: none"> • Μην ολοκληρώνετε μια Συναλλαγή εάν το αίτημα έγκρισης απορρίφθηκε. • Μην επαναλάβετε το αίτημα έγκρισης εάν λάβετε απόρριψη. Ζητήστε έναν άλλο τρόπο πληρωμής.
Παραπομπές	<ul style="list-style-type: none"> • Εάν λάβετε ένα μήνυμα «Refer to Card issuer» (Επικοινωνήστε με τον Εκδότη της Κάρτας) ως απάντηση σε ένα αίτημα έγκρισης, μην αποδεχτείτε τη Συναλλαγή έως ότου καλέσετε την Εξυπηρέτηση Πελατών του Κέντρου Εγκρίσεων του Εκδότη (τα στοιχεία επικοινωνίας βρίσκονται στην πίσω όψη της Κάρτας). • Σε τέτοιες περιπτώσεις, να είστε έτοιμοι να απαντήσετε σε ερωτήσεις. Ο υπεύθυνος μπορεί να ζητήσει να μιλήσει με τον Κάτοχο της Κάρτας. • Εάν η Συναλλαγή εγκριθεί, γράψτε τον κωδικό έγκρισης στην απόδειξη πώλησης. Εάν απορριφθεί, ζητήστε από τον Κάτοχο της Κάρτας άλλη Κάρτα ή άλλη μέθοδο πληρωμής.
Ληγμένη Κάρτα	<ul style="list-style-type: none"> • Μην αποδεχτείτε μια Κάρτα μετά την ημερομηνία «Good Thru» ή «Valid Thru» που αναγράφεται σε αυτήν, εκτός εάν λάβετε έγκριση για τη Συναλλαγή.
Υπογραφή Κατόχου της Κάρτας	<ul style="list-style-type: none"> • Η υπογραφή του Κατόχου Κάρτας μπορεί να απαιτείται για Συναλλαγές βάσει υπογραφής. • Κατά τον έλεγχο της υπογραφής, συγκρίνετε πάντα το πρώτο γράμμα και την ορθογραφία του επωνύμου στην απόδειξη πώλησης με την υπογραφή στην Κάρτα.
Δόλια Συναλλαγή με φυσική παρουσία Κάρτας	<ul style="list-style-type: none"> • Εάν ο Κάτοχος Κάρτας είναι φυσικά παρών και έχει τον αριθμό λογαριασμού αλλά όχι την Κάρτα, μην αποδεχτείτε τη Συναλλαγή.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ακόμη και με λήψη έγκρισης, η Συναλλαγή μπορεί να χρεωθεί σε εσάς εάν αποδειχθεί δόλια.
Συναλλαγή CNP	<ul style="list-style-type: none"> • Εάν ο Κάτοχος Κάρτας είναι φυσικά παρών και η Κάρτα είναι φυσικά παρούσα, χρησιμοποιείτε πάντα το Chip ή τη μαγνητική λωρίδα αντί να πληκτρολογείτε με το χέρι τον αριθμό της κάρτας στο POS. • Το ίδιο ισχύει και σε περίπτωση που ο Κάτοχος Κάρτας έχει προηγουμένως πραγματοποιήσει μια Συναλλαγή χωρίς φυσική παρουσία Κάρτας (π.χ. κράτηση ξενοδοχείου μέσω email, φαξ, τηλεφώνου). Όταν ο Κάτοχος Κάρτας είναι φυσικά παρών στον Έμπορο, θα πρέπει πάντα να υπάρχει μια Συναλλαγή με φυσική παρουσία Κάρτας που να αποδεικνύει τη φυσική παρουσία της Κάρτας και του Κατόχου Κάρτας.
Αναγνωσιμότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Βεβαιωθείτε ότι τα στοιχεία της Συναλλαγής στην απόδειξη πώλησης είναι πλήρη, ακριβή και ευανάγνωστα πριν από την ολοκλήρωση της πώλησης. • Μια δυσανάγνωστη απόδειξη, ή μια απόδειξη από την οποία δημιουργείται ένα δυσανάγνωστο αντίγραφο, μπορεί να επιστραφεί επειδή δεν μπορεί να υποβληθεί σε κατάλληλη επεξεργασία. • Η αυξανόμενη χρήση ηλεκτρονικών συσκευών σάρωσης για την ηλεκτρονική διαβίβαση αντιγράφων των αποδείξεων πώλησης καθιστά επιτακτική την ανάγκη να είναι ευανάγνωστο το υπό σάρωση αντικείμενο.
Επιστροφή ποσού	<ul style="list-style-type: none"> • Σε περίπτωση που ο Κάτοχος Κάρτας μετανιώσει για μια αγορά και θέλει να επιστρέψει το Προϊόν Εμπόρου, να εκτελείτε πάντα την επιστροφή ποσού στην Κάρτα που χρησιμοποιήθηκε για την αρχική Συναλλαγή πώλησης.
Αντιστροφή Χρέωσης	<ul style="list-style-type: none"> • Εάν έχετε λάβει Αντιστροφή Χρέωσης και το παράπονο του Κατόχου Κάρτας είναι βάσιμο, η επιστροφή ποσού δεν χρειάζεται να εκτελεστεί σε αυτό το στάδιο. Η αντιστροφή χρέωσης θα γίνει αποδεκτή.

8 Συναλλαγές ΜΟ/ΤΟ

8.1 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΟ/ΤΟ

Οι Συναλλαγές ΜΟ/ΤΟ – Συναλλαγές μέσω ταχυδρομικής ή τηλεφωνικής παραγγελίας, μια μορφή Συναλλαγών CNP, είναι ένα τυπικό χαρακτηριστικό των προϊόντων πληρωμών για την υποστήριξη των Εμπόρων στα ξενοδοχεία και το λιανικό εμπόριο κατά την επεξεργασία Συναλλαγών για τη βάση Πελατών τους που δεν είναι παρόντες στην τοποθεσία για να κάνουν μια αγορά. Οι πληρωμές για Συναλλαγές ΜΟ/ΤΟ επιτρέπουν σε επιχειρήσεις που λειτουργούν εξ αποστάσεως να επεξεργάζονται πληρωμές με χρεωστική και πιστωτική Κάρτα από τους Πελάτες τους, μέσω τηλεφώνου, επιστολής ή email.

Η μη αυτόματη εισαγωγή του PAN είναι η συνηθισμένη μέθοδος εκτέλεσης μιας Συναλλαγής ΜΟ/ΤΟ. Απαιτείται ηλεκτρονική έγκριση.

Υποστηρίζονται τα ακόλουθα Συστήματα Πληρωμών:

- VISA
- MasterCard
- UPI

Σημαντικό!

Σε περίπτωση που ο κωδικός CVV/CVC χρησιμοποιείται για έγκριση, ο Έμπορος δεν πρέπει να χρησιμοποιήσει ξανά τον κωδικό CVV/CVC ή να διατηρήσει τον κωδικό με οποιονδήποτε τρόπο για οποιονδήποτε σκοπό.

Ο κωδικός CVV/CVC που παρέχεται από έναν Κάτοχο Κάρτας για μια Συναλλαγή μέσω ταχυδρομικής παραγγελίας πρέπει να καταστεί δυσανάγνωστος πριν από την αποθήκευσή του.

9 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι. – Κωδικοί απάντησης

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει έναν κατάλογο πιθανών κωδικών απάντησης του Τερματικού POS με τη σχετική κατάσταση έγκρισης ή απόρριψης. Για κωδικούς απάντησης απόρριψης όπου δεν αναφέρονται συγκεκριμένες οδηγίες, συνιστάται να επικοινωνήσετε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY.

Κωδικός απάντησης που λαμβάνεται από το Τερματικό POS	Μήνυμα απάντησης
00, 08, 10, 11, 16	Approved (Εγκρίθηκε)
03, 05, 12, 13, 14, 15, 30, 33, 38, 39, 51, 54, 54, 55, 56, 57, 61, 62, 92, 94, 95, 96, 97, 20, 21, 36, 65, 75, 77, 98	DECLINED (ΑΠΟΡΡΙΦΘΗΚΕ)
01	Refer to Card Issuer (Επικοινωνήστε με τον εκδότη της κάρτας)
02	Refer to card issuer's special conditions (Ανατρέξτε στους ειδικούς όρους του εκδότη της κάρτας)
04, 34, 59	Pick-up card (Κράτηση κάρτας)
06	Error (Σφάλμα)
07	Pick-up card, special condition (Κράτηση κάρτας, ειδικός όρος)
09	Request in progress (Αίτημα σε εξέλιξη)
31	Bank not supported by switch (Η τράπεζα δεν υποστηρίζεται από το σύστημα πληρωμών)
35, 37	Card acceptor contact acquirer (Ο κάτοχος της κάρτας να επικοινωνήσει με τον αποδέκτη)
36	Restricted card (Περιορισμένη κάρτα)
41	Lost card (Απολεσθείσα κάρτα)
43	Stolen card, pick-up (Κλεμμένη κάρτα, κράτηση)
58	Transaction not permitted to terminal (Η συναλλαγή δεν επιτρέπεται στο Τερματικό POS)
68	Response received too late (Η απάντηση ελήφθη πολύ αργά)
80	Batch number out of sequence (Αριθμός πακέτου εκτός ακολουθίας)

90	Cut-off is in process (Διακοπή επεξεργασίας)
91	Issuer or switch is inoperative (Ο εκδότης ή το σύστημα πληρωμών είναι εκτός λειτουργίας)
99	Communication Error (Σφάλμα επικοινωνίας)
I1	Installments not supported (Δεν υποστηρίζονται δόσεις)
I2	Amount below minimum allowed (Ποσό μικρότερο από το ελάχιστο επιτρεπόμενο)
Y1	Refund Limit Exceeded (Υπέρβαση ορίου επιστροφής ποσού)
X1	Cannot process incremental preauthorization (Δεν είναι δυνατή η επεξεργασία προέγκρισης επιπλέον ποσού)
X2	Cannot process 2nd reversal (Δεν είναι δυνατή η επεξεργασία 2ης ακύρωσης)
Όλοι οι άλλοι κωδικοί απάντησης	ΜΗ ΕΓΚΥΡΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

Πίνακας 8 - Κωδικοί απάντησης

Ελήφθη από	Κωδικός απάντησης που λαμβάνεται από το Τερματικό POS	Μήνυμα απάντησης / Περιγραφή
Mastercard	SC	Απαιτείται πρόσθετη ταυτοποίηση πελάτη
Visa	SC	Απαιτείται πρόσθετη ταυτοποίηση πελάτη
Visa	SP (OP)	Απαιτούνται δεδομένα PIN

Πίνακας 9 - Κωδικός απάντησης σε σχέση με την PSD2

10 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ. - Αντιμετώπιση προβλημάτων και μηνύματα σφάλματος

Σφάλμα	Ερώτημα διερεύνησης	Λύση
Ο Κάτοχος Κάρτας αποτυγχάνει να σαρώσει την Κάρτα του εγκαίρως, με αποτέλεσμα τη λήξη του χρονικού ορίου.		Επαναλάβετε τη Συναλλαγή.
Μη αναγνώσιμη Κάρτα ή μη έγκυρη σάρωση	Είναι κατεστραμμένη η Κάρτα; Είναι ανάγλυφη η Κάρτα;	Επαναλάβετε τη Συναλλαγή. Εάν δεν είναι δυνατή η ανάγνωση της τεχνολογίας ανέπαφων πληρωμών ή του Chip, σαρώστε τη μαγνητική λωρίδα της κάρτας καθώς το Τερματικό POS εμφανίζει αυτό το μήνυμα. Εάν αυτή η λύση δεν έχει αποτέλεσμα, ζητήστε άλλη μέθοδο πληρωμής.
Δεν εκτυπώνεται απόδειξη	Έχει τοποθετηθεί χαρτί; Έχει τοποθετηθεί σωστά το χαρτί; Χρησιμοποιείται ο κατάλληλος τύπος ρολού χαρτιού;	Εάν ναι, βεβαιωθείτε ότι δεν υπάρχει εμπλοκή χαρτιού. Ελέγξτε το ρολό χαρτιού. Ελέγξτε το ρολό χαρτιού.
Το Τερματικό POS δεν τροφοδοτείται με ρεύμα ή η οθόνη είναι κενή	Είναι πλήρως συνδεδεμένο το καλώδιο τροφοδοσίας; Υπάρχει διακοπή ρεύματος στην επιτοίχια πρίζα;	Αφού ελέγξετε τα παραπάνω, πραγματοποιήστε επαναφορά του Τερματικού POS απενεργοποιώντας το και ενεργοποιώντας το ξανά.

Πίνακας 10 - Σφάλματα και πιθανές λύσεις

Αυτός ο πίνακας περιέχει τα μηνύματα σφάλματος που μπορεί να εμφανιστούν στην οθόνη του Τερματικού POS. Οι παρακάτω στήλες παραθέτουν τα μηνύματα, τη σημασία τους και τις ενέργειες που απαιτούνται για να σταματήσει το πρόβλημα.

Μήνυμα σφάλματος	Σημασία	Απαιτούμενη ενέργεια
ALREADY EXIST (ΥΠΑΡΧΕΙ ΗΔΗ)	Το νέο αναγνωριστικό χρήστη/αναγνωριστικό ταμείου που πρόκειται να αποθηκεύσετε στον πίνακα χρηστών έχει ήδη οριστεί.	Εκχωρήστε ένα νέο αναγνωριστικό χρήστη ή ένα νέο αναγνωριστικό ταμείου
CARD DATA DOES NOT MATCH (ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΡΤΑΣ ΔΕΝ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΥΝ)	Ακύρωση: Η Συναλλαγή που πρόκειται να ακυρώσετε πραγματοποιήθηκε με διαφορετική Κάρτα από αυτήν που εισαγάγατε.	Προσπαθήστε να βρείτε τη σωστή Κάρτα.
TERMINAL IS IN OFF-LINE STATE. DAYCLOSE ABORTED (ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΚΤΟΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ. ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΗΜΕΡΑΣ ΔΙΑΚΟΠΗΚΕ)	Το κλείσιμο της ημέρας είναι μια λειτουργία που πραγματοποιείται σε σύνδεση.	Πραγματοποιήστε μια δοκιμή επικοινωνίας για να μεταβείτε σε κατάσταση σύνδεσης.
CARD BEEN LOCKED (Η ΚΑΡΤΑ ΕΙΝΑΙ ΚΛΕΙΔΩΜΕΝΗ)	Αυτή η Κάρτα είναι κλειδωμένη.	Ζητήστε από τον Κάτοχο Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλη Κάρτα.
CARD PRODUCT NOT ACCEPTED BY THE MERCHANT (ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ ΚΑΡΤΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΜΠΟΡΟ)	Ο Έμπορος έχει συμφωνήσει να μην αποδέχεται Κάρτες αυτού του τύπου.	Ζητήστε από τον Κάτοχο Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλον τύπο Κάρτας ή τρόπο πληρωμής.
DOMESTIC USE ONLY (ΜΟΝΟ ΕΓΧΩΡΙΑ ΧΡΗΣΗ)	Αυτή η Κάρτα δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη χώρα σας.	Ζητήστε από τον Κάτοχο Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλη Κάρτα.
EXPIRED CARD (ΛΗΓΜΕΝΗ)	Αυτή η Κάρτα έχει λήξει.	Ζητήστε από τον Κάτοχο Κάρτας να

Μήνυμα σφάλματος	Σημασία	Απαιτούμενη ενέργεια
ΚΑΡΤΑ)		χρησιμοποιήσει άλλη Κάρτα.
FAULTY CARD (ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ)	Η Κάρτα που εισαγάγατε δεν μπορεί να γίνει δεκτή.	Ζητήστε από τον Κάτοχο της Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλη Κάρτα.
WRONG CARD NUMBER (ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ)	Μη αυτόματη εισαγωγή PAN: Ο αριθμός Κάρτας που εισαγάγατε είναι λανθασμένος.	Ελέγξτε ξανά τον αριθμό της Κάρτας.
INVALID DATE (ΜΗ ΕΓΚΥΡΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ)	Η ημερομηνία που εισαγάγατε είναι λανθασμένη.	Πληκτρολογήστε μια σωστή ημερομηνία.
INVALID TIME (ΜΗ ΕΓΚΥΡΗ ΩΡΑ)	Η ώρα που εισαγάγατε είναι λανθασμένη.	Πληκτρολογήστε μια σωστή ώρα.
INVALID VALUE (ΜΗ ΕΓΚΥΡΗ ΤΙΜΗ)	Η τιμή που εισαγάγατε είναι λανθασμένη.	Ελέγξτε το εγχειρίδιο χρήστη και πληκτρολογήστε μια σωστή τιμή.
INVALID OR MISSING PARAMETER (ΜΗ ΕΓΚΥΡΗ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ Ή ΛΕΙΠΕΙ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ)	Εσωτερικό σφάλμα στην εφαρμογή του Τερματικού POS.	Καλέστε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και ενημερώστε τους για το μήνυμα σφάλματος.
THE TERMINAL MEMORY IS FULL. MAKE A DAYCLOSE (Η ΜΝΗΜΗ ΤΟΥ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΙΝΑΙ ΠΛΗΡΗΣ. ΠΡΟΒΕΙΤΕ ΣΕ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΗΜΕΡΑΣ)	Δεν υπάρχει αρκετός χώρος για την αποθήκευση των δεδομένων της επόμενης Συναλλαγής.	Ξεκινήστε το μενού Συναλλαγή/Κλείσιμο ημέρας.
MEMORY ALLOCATION ERROR (ΣΦΑΛΜΑ ΕΚΧΩΡΗΣΗΣ ΜΝΗΜΗΣ)	Εσωτερικό σφάλμα στην εφαρμογή του Τερματικού POS.	Καλέστε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και ενημερώστε τους για το μήνυμα σφάλματος.
ONLINE AUTHORIZATION REQUIRED (ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ)	Το Τερματικό POS βρίσκεται σε κατάσταση λειτουργίας εκτός σύνδεσης. Αυτή η Κάρτα δεν είναι αποδεκτή σε αυτήν την κατάσταση λειτουργίας.	Ελέγξτε την αιτία της λειτουργίας εκτός σύνδεσης. Ρυθμίστε το Τερματικό POS σε λειτουργία σε σύνδεση ή ζητήστε από τον Κάτοχο της Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλη Κάρτα.
OUT OF BALANCE CALL CUSTOMER SERVICE (ΑΝΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑ ΣΥΝΟΛΩΝ. ΚΑΛΕΣΤΕ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ)	Υπάρχει διαφορά μεταξύ του συνόλου του Τερματικού POS και του συνόλου του κεντρικού υπολογιστή εγκρίσεων.	Καλέστε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και ενημερώστε τους για το μήνυμα σφάλματος.
PAPER OUT (ΕΛΛΕΙΨΗ ΧΑΡΤΙΟΥ)	Το χαρτί έχει εξαντληθεί.	Τοποθετήστε ένα νέο ρολό χαρτιού.
PIN NOT SUPPORTED IN OFFLINE STATE (ΤΟ PIN ΔΕΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΚΤΟΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ)	Το Τερματικό POS βρίσκεται σε κατάσταση λειτουργίας εκτός σύνδεσης. Αυτή η Κάρτα δεν είναι αποδεκτή σε αυτήν την κατάσταση λειτουργίας.	Ελέγξτε την αιτία της λειτουργίας εκτός σύνδεσης. Ρυθμίστε το Τερματικό POS σε λειτουργία σε σύνδεση ή ζητήστε από τον Κάτοχο της Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλη Κάρτα.
PLEASE LOGIN (ΣΥΝΔΕΘΕΙΤΕ)	Δεν υπάρχει συνδεδεμένος χρήστης.	Ξεκινήστε το μενού χρήστη/σύνδεσης.
PRINTER ERROR (ΣΦΑΛΜΑ ΕΚΤΥΠΩΤΗ)	Ο εκτυπωτής παρουσίασε βλάβη.	Καλέστε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και ενημερώστε τους για το μήνυμα σφάλματος.
THERE ARE NO TRANS. WITH THIS CARD (ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΥΝΑΛΛ. ΜΕ ΑΥΤΗΝ ΤΗΝ ΚΑΡΤΑ)	Επανεκτύπωση δελτίου: το πραγματικό πακέτο δεν περιέχει Συναλλαγές που έγιναν με την Κάρτα που εισαγάγατε.	Καμία.
TOO LARGE VALUE (ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ ΤΙΜΗ)	Η τιμή που εισαγάγατε είναι πολύ μεγάλη.	Ελέγξτε το εγχειρίδιο χρήστη και πληκτρολογήστε μια σωστή τιμή.
TRANSACTION NOT FOUND (Η ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΔΕΝ ΒΡΕΘΗΚΕ)	Ακύρωση: δεν είναι δυνατόν να βρεθεί στο πραγματικό πακέτο το αναγνωριστικό Συναλλαγής που εισαγάγατε.	Καμία.

Μήνυμα σφάλματος	Σημασία	Απαιτούμενη ενέργεια
TRANSACTION ALREADY REVERSED (Η ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΕΧΕΙ ΑΚΥΡΩΘΕΙ ΗΔΗ)	Ακύρωση: η προσδιορισμένη συναλλαγή έχει ήδη ακυρωθεί.	Καμία.
TRANSACTION BATCH IS CLOSED (ΤΟ ΠΑΚΕΤΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΕΧΕΙ ΚΛΕΙΣΕΙ)	Δεν επιτρέπεται να ξεκινήσετε νέα συναλλαγή επειδή το πραγματικό πακέτο έχει κλείσει.	Ξεκινήστε το μενού Συναλλαγή/Κλείσιμο ημέρας.
TRANSACTION TYPE NOT ALLOWED (ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ Ο ΤΥΠΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ)	Η Συναλλαγή που ξεκινήσατε δεν επιτρέπεται για την Κάρτα που εισαγάγατε.	Ζητήστε από τον Κάτοχο Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλη Κάρτα.
PARAMETER DOWNLOAD FAILED (Η ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΥ ΑΠΕΤΥΧΕ)	Η διαδικασία λήψης παραμέτρων διακόπηκε.	Ξεκινήστε ξανά τη λειτουργία με μη αυτόματο τρόπο από το μενού Σέρβις/Λήψη παραμέτρου.
NOT ENTITLED (ΑΝΕΠΑΡΚΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ)	Ο τρέχων χρήστης δοκίμασε μια λειτουργία με ανεπαρκή δικαιώματα χρήστη.	Συνδεθείτε με έναν χρήστη που έχει τα δικαιώματα χρήστη για να εκτελέσει την τρέχουσα εργασία.
USE CHIP INTERFACE (ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΗ ΔΙΕΠΑΦΗ CHIP)	Το όριο της Κάρτας έχει καλυφθεί για ανέπαφες συναλλαγές χωρίς PIN.	Εισαγάγετε το Chip στο Τερματικό POS και εισαγάγετε τον κωδικό PIN. Η τρέχουσα συναλλαγή δεν θα ακυρωθεί.
CONNECTION ERROR IN SIGNPAD (ΣΦΑΛΜΑ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ)	Η επιφάνεια DCC/επιφάνεια υπογραφής έχει αποσυνδεθεί εσφαλμένα.	Καλέστε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και ενημερώστε τους για το μήνυμα σφάλματος.

Πίνακας 11 - Μηνύματα σφάλματος

11 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ. Διαδικασία ανάκτησης Κάρτας

11.1 Τι να κάνετε σε περίπτωση που ο Κάτοχος Κάρτας αφήσει την Κάρτα στο Εμπορικό Κατάστημα

Μερικές φορές, συμβαίνει ο Κάτοχος Κάρτας να αφήνει την Κάρτα του στο Εμπορικό Κατάστημα μετά την ολοκλήρωση της πληρωμής. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

1. Ο Έμπορος επικοινωνεί με τον Εκδότη (με βάση τις πληροφορίες που αναγράφονται στην πίσω όψη της Κάρτας) και ζητά οδηγίες για τη διαχείριση της Κάρτας.
2. Τα περαιτέρω βήματα εξαρτώνται από τις οδηγίες του Εκδότη. Αυτά μπορεί να είναι, ενδεικτικά, η καταστροφή της Κάρτας, η επιστροφή της Κάρτας στον Κάτοχο Κάρτας με βάση το δελτίο ταυτότητας, η παράδοση της Κάρτας στον Εκδότη κ.λπ.

12 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV. – Τεχνική Διερεύνηση

Αυτός ο πίνακας παραθέτει τις ερωτήσεις/απαντήσεις που βοηθούν στην επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με το Τερματικό POS.

Πηγή του προβλήματος	Ερώτημα διερεύνησης	Δείγμα απάντησης ¹
Το ίδιο το Τερματικό POS	Τι εμφανίζεται στο Τερματικό POS;	
	Πότε εμφανίστηκε το πρόβλημα; (μετά/κατά	Κατά τη διάρκεια της Έγκρισης.

¹Τα δείγματα απάντησης λειτουργούν μόνο ως καθοδήγηση για να μάθετε όσο το δυνατόν περισσότερα σχετικά με το πρόβλημα. Υπάρχουν και άλλες πιθανές απαντήσεις στο ερώτημα της διερεύνησης.

Πηγή του προβλήματος	Ερώτημα διερεύνησης	Δείγμα απάντησης ¹
	τη διάρκεια ποιου σταδίου της διαδικασίας Συναλλαγής)	Κατά την εκτύπωση της απόδειξης της Συναλλαγής. Μετά την εισαγωγή του ποσού.
Οθόνη	Τι εμφανίζεται στην οθόνη;	Η οθόνη είναι μαύρη / Δεν είναι αναγνώσιμη / Οι ενδείξεις δεν εμφανίζονται σωστά.
	Πότε εμφανίστηκε το πρόβλημα; (μετά/κατά τη διάρκεια ποιου σταδίου της διαδικασίας Συναλλαγής)	Κατά τη διάρκεια της Έγκρισης. Κατά την εκτύπωση της απόδειξης της Συναλλαγής. Μετά την εισαγωγή του ποσού.
Καλώδια/σύνδεσμοι	Έχουν υποστεί ζημιά τα καλώδια/οι σύνδεσμοι; Ποιο καλώδιο έχει υποστεί ζημιά;	
Εκτυπωτής	Ποιο είναι το πρόβλημα με την απόδειξη;	Οι αποδείξεις δεν εκτυπώνονται. Η εκτύπωση δεν είναι ορατή. Παράξενοι χαρακτήρες εμφανίζονται στην εκτύπωση.
Πληκτρολόγιο	Ποιο μέρος του πληκτρολογίου είναι προβληματικό;	Πληκτρολόγιο. Ή συγκεκριμένο πλήκτρο.
	Πόσο συχνά εμφανίζεται το πρόβλημα;	Κάποιες φορές. / Πάντα. / Μετά από ... διαδικασία.
Συσκευή ανάγνωσης καρτών	Είναι πρόβλημα υλικού;	Δεν είναι δυνατή η εισαγωγή της Κάρτας. Δεν είναι δυνατή η ανάγνωση της Κάρτας.
	Είναι πρόβλημα έγκρισης;	Η Κάρτα δεν μπορεί να γίνει δεκτή.
	Ποιες Κάρτες προκαλούν αυτό το πρόβλημα;	Προσδιορίστε το εμπορικό σήμα της Κάρτας (Visa, MC κ.λπ.). Κάρτες ανέπαφων πληρωμών/Κάρτες με Chip/Κάρτες με μαγνητική λωρίδα
	Πόσο συχνά εμφανίζεται το πρόβλημα;	Μερικές φορές / Πάντα/ Μετά ... διαδικασία
Κόλλημα Τερματικού POS	Πότε εμφανίστηκε το πρόβλημα; (μετά από ποιο στάδιο της διαδικασίας Συναλλαγής)	Κατά τη διάρκεια της Έγκρισης. Κατά την εκτύπωση της απόδειξης της Συναλλαγής. Μετά την εισαγωγή του ποσού.
	Ποιες Κάρτες προκαλούν αυτό το πρόβλημα (τύπος, Εκδότης/αριθμός BIN);	Προσδιορίστε το εμπορικό σήμα της Κάρτας (Visa, MC κ.λπ.). Οι Κάρτες με αριθμό BIN ...
	Ποιο είναι το όνομα της εφαρμογής και η έκδοση της παραμέτρου; (Εκτυπώστε τις παραμέτρους από το Τερματικό POS). Ανατρέξτε στον Οδηγό Χρήστη Τερματικού POS για λεπτομέρειες.	Προσδιορίστε τις λεπτομέρειες.

Πίνακας 12 - Τεχνική Διερεύνηση

13 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Αριθμοί Επικοινωνίας

Όλα τα προβλήματα που σχετίζονται με την επεξεργασία Συναλλαγών και τα Τερματικά POS πρέπει να αναφέρονται στην eray μέσω τηλεφωνικής κλήσης.

Τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray	Αριθμός Επικοινωνίας
	210 3898954

Πίνακας 13 - Πίνακας Αριθμών Επικοινωνίας

14 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. – DCC

Ερώτηση	Απάντηση
1. Ακρώνυμο DCC	Δυναμική Μετατροπή Νομίσματος.
2. Με ποιες Κάρτες μπορούν να εφαρμοστούν οι Υπηρεσίες DCC;	MasterCard, Maestro και VISA.
3. Πώς είναι δυνατόν ο Κάτοχος Κάρτας να επιλέξει το νόμισμα της αγοράς;	Εμφανίζεται ένα μήνυμα στο Τερματικό POS που δείχνει το ποσό αγοράς στα δύο νομίσματα και τη συναλλαγματική ισοτιμία. Ο Κάτοχος Κάρτας μπορεί να επιλέξει να αποδεχτεί ή να απορρίψει την επιλογή πληρωμής στο νόμισμα της χώρας του όταν βρίσκεται στο εξωτερικό.
4. Τι θα συμβεί εάν απορριφθεί η επιλογή;	Ο Κάτοχος Κάρτας θα πληρώσει στο νόμισμα της χώρας στην οποία βρίσκεται.
5. Τι θα συμβεί εάν γίνει δεκτή η επιλογή;	Ο Κάτοχος Κάρτας θα πληρώσει στο νόμισμα της χώρας από την οποία προέρχεται, πράγμα που σημαίνει ότι το ποσό αυτό θα χρεωθεί στον λογαριασμό του
6. Θα μπορούσατε να περιγράψετε μια περίπτωση όπου εφαρμόζονται οι Υπηρεσίες DCC;	Για παράδειγμα, ένας Κάτοχος Κάρτας από το Ηνωμένο Βασίλειο αγοράζει αγαθά από έναν Έλληνα Έμπορο. Γίνεται εκκίνηση της αγοράς από τον Έμπορο εισάγοντας την Κάρτα στο Τερματικό POS και εισάγοντας το αρχικό ποσό σε ΕΥΡΩ. Όταν το σύστημα διαπιστώσει ότι μπορούν να προσφερθούν Υπηρεσίες DCC για την Κάρτα (κατάλληλη για DCC), το ποσό σε ΕΥΡΩ μετατρέπεται στο νόμισμα της χώρας του Κατόχου Κάρτας - στην περίπτωσή μας σε Λίρα Στερλίνα - και εμφανίζεται στην οθόνη το ποσό και η συναλλαγματική ισοτιμία. Στη συνέχεια, ο Κάτοχος Κάρτας επιλέγει το ποσό σε Λίρα Στερλίνα και η Συναλλαγή ολοκληρώνεται σε Λίρα Στερλίνα από την πλευρά του Κατόχου Κάρτας, πράγμα που σημαίνει ότι ο Εκδότης θα χρεώσει τον λογαριασμό του Κατόχου Κάρτας με το συγκεκριμένο ποσό σε Λίρα Στερλίνα. Ο Έμπορος θα πιστωθεί με το αρχικό ποσό σε ΕΥΡΩ.
7. Υπάρχουν άλλες αλλαγές στη διαδικασία πληρωμής λόγω των Υπηρεσιών DCC;	Όχι.
8. Ποιοι τύποι Συναλλαγών προσφέρουν Υπηρεσίες DCC;	Πώληση

14.1 Δυναμική Μετατροπή Νομίσματος (DCC) – Υποχρεώσεις Εμπόρου

Ένας Έμπορος που προσφέρει Δυναμική Μετατροπή Νομίσματος (DCC) πρέπει να συμμορφώνεται με όλα τα παρακάτω:

- Να ενημερώνει τον Κάτοχο Κάρτας ότι οι Υπηρεσίες DCC είναι προαιρετικές και να μη χρησιμοποιεί γλώσσα ή διαδικασίες που μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα ο Κάτοχος Κάρτας να επιλέξει τις Υπηρεσίες DCC από προεπιλογή
- Να διασφαλίζει ότι παρέχονται στον Κάτοχο Κάρτας όλες οι σχετικές πληροφορίες που θα του επιτρέψουν να λάβει με σαφήνεια και διαφάνεια την απόφαση να συμφωνήσει ρητά σε μια Συναλλαγή DCC (αυτό σημαίνει ότι ο Κάτοχος Κάρτας πρέπει να κάνει ενεργά μια επιλογή (για

παράδειγμα, επιλέγοντας ένα πλαίσιο ή ένα πλήκτρο) και η εναλλακτική της Συναλλαγής DCC δεν πρέπει να είναι προεπιλεγμένη)

- Να μη δίνει την εσφαλμένη εντύπωση, είτε ρητά είτε υποδηλούμενα, ότι οι Υπηρεσίες DCC είναι υπηρεσίες της Visa ή της MC (Να ενημερώνει τον Κάτοχο Κάρτας πριν από τη λήψη της έγκρισης ότι οι Υπηρεσίες DCC είναι υπηρεσίες που παρέχονται από τον Έμπορο/Αποδέκτη)
- Να προσφέρει τις Υπηρεσίες DCC στο νόμισμα χρέωσης του Κατόχου Κάρτας
- Να μην επιβάλλει πρόσθετες προϋποθέσεις στον Κάτοχο Κάρτας για την επεξεργασία της Συναλλαγής στο τοπικό νόμισμα
- Να μην μετατρέπει το ποσό μιας Συναλλαγής που έχει εγκρίνει ο Κάτοχος Κάρτας στο τοπικό νόμισμα σε ποσό στο νόμισμα χρέωσης του Κατόχου Κάρτας αφού έχει ολοκληρωθεί η Συναλλαγή, αλλά δεν έχει ακόμη καταχωρηθεί στο ανταλλακτήριο

15 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII. – Λεπτομέρειες για τον ξενοδοχειακό κλάδο

15.1 Κράτηση

15.1.1 Εγγυημένη κράτηση

Εάν ένας Έμπορος αποδεχτεί μια εγγυημένη κράτηση, ο Έμπορος πρέπει να προβεί σε όλα τα παρακάτω:

- Να γνωστοποιήσει τους όρους της κράτησης στον Κάτοχο Κάρτας κατά τη στιγμή της κράτησης. Εάν η κράτηση έγινε μέσω τηλεφώνου, ο Έμπορος πρέπει να αποστείλει στον Κάτοχο Κάρτας γραπτή επιβεβαίωση της κράτησης που να περιέχει όλες τις απαιτούμενες γνωστοποιήσεις εντός 24 ωρών από την κράτηση
- Να δώσει στον Κάτοχο Κάρτας περιθώριο τουλάχιστον 24 ωρών μετά τη λήψης της επιβεβαίωσης της κράτησης για να ακυρώσει την κράτηση χωρίς ποινή
- Να διατηρήσει την κράτηση για τουλάχιστον 24 ώρες μετά τη συμφωνημένη ώρα έναρξης, εκτός εάν ο Κάτοχος Κάρτας ακυρώσει την κράτηση εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην πολιτική ακύρωσης του Εμπόρου
- Εάν ο Κάτοχος Κάρτας διεκδικήσει την κράτηση εντός 24 ωρών από τη συμφωνημένη ώρα έναρξης και ο Έμπορος δεν έχει διατηρήσει την κράτηση, να παράσχει δωρεάν στον Κάτοχο Κάρτας κατάλυμα, εμπορεύματα ή υπηρεσίες ανάλογου επιπέδου και να αναλάβει τα σχετικά έξοδα, ή όπως άλλως συμφωνηθεί με τον Κάτοχο Κάρτας, έως ότου το κατάλυμα, τα εμπορεύματα ή οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονταν στην κράτηση καταστούν διαθέσιμα
- Να εκτελέσει μια Συναλλαγή μη εμφάνισης μόνο εάν ο Κάτοχος Κάρτας δεν έχει ακυρώσει δεόντως την κράτηση σύμφωνα με την κοινοποιηθείσα και συμφωνηθείσα πολιτική ακύρωσης και δεν έχει διεκδικήσει την κράτηση

Κατά την επικοινωνία με τον Κάτοχο Κάρτας

1. Συγκεντρώστε τα εξής στοιχεία:
 - Τον αριθμό λογαριασμού της Κάρτας Visa/MasterCard
 - Την ημερομηνία λήξης της Κάρτας
 - Το όνομα του Κατόχου Κάρτας όπως εμφανίζεται στην Κάρτα
 - Τη διεύθυνση χρέωσης, τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση email του Κατόχου Κάρτας (στοιχεία επικοινωνίας)
2. Δώστε στον Κάτοχο Κάρτας τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Την τιμή του δωματίου (συμπεριλαμβανομένου του φόρου)
- Τη διεύθυνση του ξενοδοχείου
- Τον κωδικό επιβεβαίωσης για την εγγυημένη κράτηση (συμβουλευτέ τον Κάτοχο Κάρτας να τον κρατήσει για μελλοντική αναφορά)

3. Εξηγήστε την πολιτική ακύρωσής σας

Όταν επικοινωνείτε με τον Κάτοχο Κάρτας, πρέπει να εξηγήσετε την πολιτική ακύρωσής σας. Ενημερώστε τον εάν ισχύουν οι παρακάτω (ή άλλοι) κανόνες:

- Τα εγγυημένα δωμάτια διατηρούνται έως την ώρα του check-out την επόμενη ημέρα από την προγραμματισμένη άφιξη
- Η προθεσμία για την ακύρωση των κρατήσεων είναι 6.00 μ.μ. (τοπική ώρα) κατά την ημερομηνία της προγραμματισμένης άφιξης
- Εάν το δωμάτιο δεν ζητηθεί ή δεν ακυρωθεί εγκαίρως, ο Κάτοχος Κάρτας θα χρεωθεί για μία διανυκτέρευση (συν τον φόρο) ή όπως ορίζεται στους Όρους και Προϋποθέσεις με τους οποίους συμφώνησε ο Κάτοχος Κάρτας κατά τη στιγμή της κράτησης. Οι κρατήσεις χαμηλότερου κόστους προσφέρουν μια πάγια χρέωση για τον Κάτοχο Κάρτας σε αντάλλαγμα με τη συμφωνία του Κατόχου Κάρτας να παραιτηθεί από οποιοδήποτε δικαίωμα επιστροφής χρημάτων
- Εάν η προθεσμία σας είναι νωρίτερα από τις 6.00 μ.μ. (τοπική ώρα) κατά την ημερομηνία της προγραμματισμένης άφιξης, ενημερώστε τον Κάτοχο Κάρτας για την ημερομηνία και ώρα της προθεσμίας σας και στείλτε περαιτέρω επιστολή/email με την πολιτική ακύρωσης

Οι Έμποροι θα πρέπει να παρέχουν στον Κάτοχο Κάρτας περίοδο ακύρωσης τουλάχιστον 24 ωρών μετά τη λήψη της πολιτικής ακύρωσης. Οι πολιτικές ακύρωσης/επιστροφής/επιστροφής ποσού πρέπει να γνωστοποιούνται δεόντως στον Κάτοχο Κάρτας.

4. Δώστε στον Κάτοχο Κάρτας γραπτή επιβεβαίωση

Εάν ο Κάτοχος Κάρτας ζητήσει γραπτή επιβεβαίωση, φροντίστε να συμπεριλάβετε:

- Τον αριθμό λογαριασμού Κάρτας Visa/MasterCard (θα πρέπει να περικοπεί έτσι ώστε να εμφανίζονται μόνο τα τελευταία τέσσερα ψηφία)
- Την ημερομηνία λήξης της Κάρτας
- Το όνομα του Κατόχου Κάρτας όπως εμφανίζεται στην Κάρτα
- Την τιμή του δωματίου, συμπεριλαμβανομένου του φόρου, και οποιοσδήποτε άλλες απαραίτητες λεπτομέρειες σχετικά με το κατάλυμα
- Τη διεύθυνση του ξενοδοχείου
- Τον κωδικό επιβεβαίωσης
- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Κατόχου Κάρτας στο πλαίσιο της υπηρεσίας κρατήσεων ξενοδοχείων Visa/MasterCard
- Την ημερομηνία και ώρα λήξης των δικαιωμάτων ακύρωσης
- Γνωστοποιήστε την πολιτική ακύρωσης/επιστροφής/επιστροφής ποσού

15.1.2 Διαχείριση ακυρώσεων

Κατά την επικοινωνία με τον Κάτοχο Κάρτας

1. Δώστε του έναν κωδικό ακύρωσης
2. Συμβουλευτέ τον να κρατήσει τον κωδικό για μελλοντική αναφορά

Στη συνέχεια...

3. Γράψτε «ακυρώθηκε» στη φόρμα κράτησης και καταγράψτε τον κωδικό ακύρωσης που δώσατε στον Κάτοχο Κάρτας

4. Υποβάλετε γραπτό σημείωμα ακύρωσης στον Κάτοχο Κάρτας με:
 - Τον αριθμό λογαριασμού Κάρτας Visa/MasterCard (θα πρέπει να περικοπεί έτσι ώστε να εμφανίζονται μόνο τα τελευταία τέσσερα ψηφία)
 - Την ημερομηνία λήξης της Κάρτας
 - Το όνομα του Κατόχου Κάρτας όπως εμφανίζεται στην Κάρτα
 - Τον κωδικό ακύρωσης

15.1.3 Διαχείριση Συναλλαγών «μη εμφάνισης»

Μια εγγυημένη κράτηση διασφαλίζει ότι η κράτηση ενός Κατόχου Κάρτας θα διατηρηθεί εφόσον έχει χρησιμοποιηθεί μια τραπεζική Κάρτα για την πραγματοποίησή της και επιτρέπει στον Έμπορο να χρεώσει τέλη μη εμφάνισης για μία ημέρα, εάν ο Κάτοχος Κάρτας δεν ακυρώσει την κράτηση εντός του χρονικού πλαισίου που ορίζεται στην πολιτική ακύρωσης.

Εάν ένας Κάτοχος Κάρτας δεν ακυρώσει μια κράτηση ή δεν ζητήσει το δωμάτιο, μπορείτε να υποβάλετε ένα δελτίο πώλησης Visa/MasterCard για διαμονή μίας διανυκτέρευσης, συν τυχόν ισχύοντες φόρους. Απλά γράψετε «μη εμφάνιση» στο πεδίο υπογραφής του δελτίου πώλησης (εάν απαιτείται) και συμπληρώνετε όλες τις ενότητες του δελτίου πώλησης ή ολοκληρώνετε μια ηλεκτρονική Συναλλαγή όπως περιγράφεται στη διαδικασία «Check-out κατά προτεραιότητα (Η κάρτα δεν είναι πλέον φυσικά παρούσα)».

Σημαντικό!

Λάβετε υπόψη ότι μόνο οι τύποι Εμπόρων που πληρούν τις προϋποθέσεις μπορούν να εγγυηθούν μια κράτηση και να χρεώσουν τέλη μη εμφάνισης για μία ημέρα. Οι τύποι Εμπόρων που πληρούν τις προϋποθέσεις είναι

- ξενοδοχείο και κατάλυμα
- υπηρεσίες ενοικίασης (εταιρείες ενοικίασης εξοπλισμού, φορτηγών, αυτοκινήτων, σκαφών, αεροσκαφών, μοτοσικλετών, ποδηλάτων)

15.1.4 Διαχείριση υπεράριθμων κρατήσεων

Εάν το εγγυημένο κατάλυμα δεν είναι διαθέσιμο κατά την άφιξη του επισκέπτη, θα πρέπει τουλάχιστον να παρέχετε τα ακόλουθα με δαπάνες του ξενοδοχείου σας:

- Αντίστοιχο κατάλυμα σε ξενοδοχείο τουλάχιστον ίδιου επιπέδου ποιότητας για μία διανυκτέρευση
- Μεταφορά στο εν λόγω κατάλυμα
- Διαβίβαση όλων των μηνυμάτων και κλήσεων στο εν λόγω κατάλυμα
- Ένα τηλεφώνημα τριών λεπτών

15.1.5 Διαχείριση κρατήσεων μέσω τρίτου πράκτορα

Να θυμάστε ότι το ξενοδοχείο σας είναι υπεύθυνο για όλες τις κρατήσεις μέσω τρίτων. Μια κράτηση μπορεί να ακυρωθεί απευθείας μέσω του ξενοδοχείου σας ή μέσω του τρίτου πράκτορα. Είναι ευθύνη του ξενοδοχείου σας να διασφαλίζει ότι όλες οι ακυρώσεις που πραγματοποιούνται μέσω τρίτου πράκτορα παρέχονται σε εσάς από τον πράκτορα.

15.2 Τροποποιημένα ποσά και καθυστερημένες χρεώσεις

Καθυστερημένες χρεώσεις για απώλεια, κλοπή ή ζημιά

Η χρέωση πρέπει να συμμορφώνεται με όλα τα ακόλουθα:

- Να σχετίζεται άμεσα με τα εμπορεύματα ή τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον Έμπορο στον Κάτοχο Κάρτας κατά τη διάρκεια της περιόδου ενοικίασης.

- Να είναι το πραγματικό κόστος για την αντικατάσταση/επισκευή της ζημιάς στην περιουσία του Εμπόρου ή για ένα εκπιπτόμενο ποσό ασφάλισης, όποιο από τα δύο είναι μικρότερο
- Σε περίπτωση προπληρωμής, να μη χρησιμοποιηθεί για την αποκατάσταση ζημιάς, κλοπής ή απώλειας χρήσης

Για την αιτιολόγηση της χρέωσης, ο Έμπορος πρέπει να προσκομίσει στον Κάτοχο Κάρτας, εντός 10 Εργάσιμων Ημερών από το check-out και πριν από την επεξεργασία οποιασδήποτε πρόσθετης Συναλλαγής, έγγραφα τα οποία:

- Εξηγούν τη χρέωση και συνδέουν τη χρέωση με τη χρήση των εμπορευμάτων ή των υπηρεσιών από τον Κάτοχο Κάρτας
- Περιλαμβάνουν οποιαδήποτε δήλωση ατυχήματος, καταγγελία στην αστυνομία ή ασφαλιστική αναφορά
- Σε περίπτωση ζημιάς, περιλαμβάνουν τουλάχιστον 2 προσφορές από εταιρείες που έχουν νόμιμη άδεια να πραγματοποιούν επισκευές
- Προσδιορίζουν το τμήμα της απώλειας, κλοπής ή ζημιάς που θα καταβληθεί μέσω ασφάλισης και τον λόγο για τον οποίο ο Κάτοχος Κάρτας είναι υπεύθυνος για το ποσό που αξιώνεται
- Ενημερώνουν τον Κάτοχο Κάρτας ότι η πληρωμή για την απώλεια, την κλοπή ή τη ζημιά με την Κάρτα του Κατόχου Κάρτας είναι προαιρετική και όχι υποχρεωτική ή προεπιλεγμένη μέθοδος πληρωμής
- Ο Κάτοχος Κάρτας πρέπει να εγκρίνει ρητά τη χρέωση πριν από την επεξεργασία της Συναλλαγής από τον Έμπορο (εκτός από την περιοχή της Ευρώπης)

Στην περιοχή της Ευρώπης:

- Ο Κάτοχος Κάρτας μπορεί, εντός 10 εργάσιμων ημερών από τη λήψη αυτής της επιβεβαίωσης και χωρίς κόστος για τον Έμπορο, να υποβάλει εναλλακτική γραπτή εκτίμηση για το κόστος αποκατάστασης της ζημιάς.
- Εάν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ του Εμπόρου και του Κατόχου Κάρτας για το κόστος αποκατάστασης της ζημιάς, και εάν ο Έμπορος επεξεργαστεί τη Συναλλαγή καθυστερημένης χρέωσης, ο Κάτοχος Κάρτας μπορεί να αμφισβητήσει τη Συναλλαγή.
- Ο Έμπορος πρέπει να περιμένει 20 Εργάσιμες Ημέρες από την ημερομηνία λήψης της επιβεβαίωσης που παρέχεται στον Κάτοχο Κάρτας προτού επεξεργαστεί μια καθυστερημένη χρέωση για ζημιές.
- Ο Έμπορος πρέπει να επεξεργαστεί τη χρέωση εντός 90 ημερολογιακών ημερών από το check-out.

Για όλες τις άλλες καθυστερημένες χρεώσεις

Η χρέωση πρέπει να συνδέεται άμεσα με τα παρακάτω:

- Τα εμπορεύματα ή τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον Έμπορο στον Κάτοχο Κάρτας (για παράδειγμα: διόδια ή θέση στάθμευσης)
- Μια Συναλλαγή στην οποία συμμετείχε ο Κάτοχος Κάρτας

Για την αιτιολόγηση της χρέωσης, ο Έμπορος πρέπει να παρέχει στον Κάτοχο Κάρτας τα παρακάτω:

- Την απόδειξη Συναλλαγής για την καθυστερημένη χρέωση
- Μια εξήγηση της χρέωσης
- Ο Κάτοχος Κάρτας δεν χρειάζεται να εγκρίνει τη χρέωση πριν από την επεξεργασία της Συναλλαγής από τον Έμπορο

- Ο Έμπορος πρέπει να επεξεργαστεί τη χρέωση εντός 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία απόδοσης του μισθωμένου αντικειμένου, την ημερομηνία check-out ή την ημερομηνία αποβίβασης

Τροποποιημένα ποσά

Η χρέωση πρέπει να συνδέεται άμεσα με τα παρακάτω:

- Τα εμπορεύματα ή τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον Έμπορο στον Κάτοχο Κάρτας (για παράδειγμα: ασφάλιση ή τέλος μίσθωσης)
- Μια Συναλλαγή στην οποία συμμετείχε ο Κάτοχος Κάρτας

Για την αιτιολόγηση της χρέωσης, ο Έμπορος πρέπει να παρέχει στον Κάτοχο Κάρτας την απόδειξη της τροποποιημένης Συναλλαγής:

- Ο Κάτοχος Κάρτας δεν χρειάζεται να εγκρίνει τη χρέωση πριν από την επεξεργασία της Συναλλαγής από τον Έμπορο, εκτός εάν αυτό απαιτείται από τους ισχύοντες νόμους ή κανονισμούς
- Ο Έμπορος πρέπει να επεξεργαστεί τη χρέωση εντός 24 ωρών από το check-out

15.3 Έγκριση

15.3.1 Λήψη έγκρισης

Είναι σημαντικό να λαμβάνετε ηλεκτρονική έγκριση σε κάθε περίπτωση. Η έγκριση θα παραμείνει σε ισχύ καθ' όλη τη διάρκεια της συμφωνίας μεταξύ του ξενοδοχείου και του Κατόχου Κάρτας. Για διαμονές άνω των 14 ημερών, σας συνιστούμε να κλείσετε τον λογαριασμό του Κατόχου Κάρτας στο ξενοδοχείο σας, να ολοκληρώσετε τη Συναλλαγή και να δημιουργήσετε μια νέα έγκριση για τη νέα περίοδο συμφωνίας.

Πρέπει να καταγράψετε τα ακόλουθα στοιχεία στον φάκελο του Κατόχου Κάρτας:

- Ημερομηνία
- Εγκεκριμένο ποσό
- Κωδικός έγκρισης

15.3.2 Λήψη συμφωνίας από τους Κατόχους Καρτών για χρεώσεις

Πρέπει να διασφαλίσετε ότι κατά το check-in ο Κάτοχος Κάρτας ή ο επισκέπτης υπογράφει ένα συμφωνητικό για την πληρωμή καθυστερημένων ή τροποποιημένων χρεώσεων, όπως ορίζεται από τους όρους και τις προϋποθέσεις σας. Πρέπει επίσης να διασφαλίσετε ότι ο Κάτοχος Κάρτας ή ο επισκέπτης υπογράφει ένα συμφωνητικό που καλύπτει τις παροχές check-out κατά προτεραιότητα, εάν απαιτείται.

15.3.3 Λήψη εγκρίσεων

1. Όταν ο Κάτοχος Κάρτας επιθυμεί να κάνει check-in στο ξενοδοχείο σας:
 - Αφού ζητήσετε έναν τρόπο πληρωμής, ο Κάτοχος Κάρτας παρέχει μια Κάρτα
 - Εξηγήστε την πολιτική σας σχετικά με τις καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις για στοιχεία που διαπιστώνονται μετά το check-out, όπως χρεώσεις υπηρεσίας δωματίου, τηλεφωνικές χρεώσεις ή χρεώσεις μίνι μπαρ
 - Προσφέρετε την υπηρεσία check-out κατά προτεραιότητα στον Κάτοχο Κάρτας
 - Υπολογίστε το απαιτούμενο ποσό προς έγκριση
2. Εάν ο Κάτοχος Κάρτας ζητήσει check-out κατά προτεραιότητα, θα πρέπει:
 - Να καταγράψετε τον αριθμό λογαριασμού και την ημερομηνία λήξης της Κάρτας, καθώς και το όνομα του Κατόχου Κάρτας στο δελτίο πώλησης

- Να ενημερώσετε τον Κάτοχο Κάρτας για την πολιτική σας σχετικά με τυχόν χρεώσεις που διαπιστώνονται μετά το check-out
- Να δώσετε στον Κάτοχο Κάρτας ένα συμφωνητικό check-out κατά προτεραιότητα για να το συμπληρώσει

Όταν ο Κάτοχος Κάρτας επιστρέψει το συμφωνητικό, βεβαιωθείτε ότι:

- Είναι υπογεγραμμένο
- Περιλαμβάνει την ταχυδρομική διεύθυνση/διεύθυνση email
- Ο αριθμός λογαριασμού του Κατόχου Κάρτας (αριθμός Κάρτας) στο συμφωνητικό check-out αντιστοιχεί στον αριθμό λογαριασμού (αριθμό Κάρτας) στην έγκριση του εκτιμώμενου ποσού.

3. Εισαγάγετε ή σαρώστε την Κάρτα στο Τερματικό POS

Τοποθετήστε την Κάρτα με Chip στο Τερματικό POS και ακολουθήστε τις οδηγίες στην οθόνη. Λάβετε ηλεκτρονική έγκριση για ολόκληρο το ποσό.

4. Ο Κάτοχος Κάρτας εισάγει το PIN του ή υπογράφει την απόδειξη (εάν η διαδικασία ταυτοποίησης του κατόχου απαιτεί υπογραφή βλέπε επίσης [2.1.4](#)). Η Συναλλαγή:

- είτε Εγκρίνεται – Ο κωδικός έγκρισης διατηρείται στο αρχείο
- είτε Απορρίπτεται – Ζητήστε άλλη κάρτα ή μέθοδο πληρωμής

5. Ζητήστε από τον Κάτοχο Κάρτας να υπογράψει στο έγγραφο καταχώρησης πελατών του ξενοδοχείου

Μόλις εγκριθεί το αίτημα, πρέπει να ζητήσετε από τον Κάτοχο Κάρτας να υπογράψει δηλώνοντας ότι συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις για το check-out κατά προτεραιότητα και τυχόν καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις.

6. Κρατήστε την απόδειξη του Τερματικού POS

Επισυνάψτε την απόδειξη του Τερματικού POS στο έγγραφο καταχώρησης πελατών του ξενοδοχείου.

15.3.4 Ακύρωση εγκρίσεων

Θα πρέπει να ακυρώσετε το ποσό της προέγκρισης εξολοκλήρου ή εν μέρει, ανάλογα με την περίπτωση. Εάν το προεγκριθέν ποσό είναι υψηλότερο από την αξία του τελικού λογαριασμού του επισκέπτη, είναι σημαντικό να επεξεργαστείτε μια ακύρωση της προέγκρισης για τη διαφορά μεταξύ του εγκεκριμένου ποσού και της αξίας του τελικού λογαριασμού του Κατόχου Κάρτας. Κατά την επεξεργασία της ακύρωσης μιας προέγκρισης, θα πρέπει να γνωστοποιήσετε στον Κάτοχο Κάρτας:

- Ότι έχετε επιχειρήσει να ακυρώσετε μια έγκριση
- Τον κωδικό αριθμό έγκρισης
- Ότι θα πρέπει να επικοινωνήσει με την εκδότρια τράπεζά του για να αποδεσμεύσει το ποσό που έχει δεσμευτεί λόγω της έγκρισης, εάν αυτό δεν πραγματοποιείται αυτόματα από την εκδότρια τράπεζα.

Ολόκληρη η Συναλλαγή μπορεί να ακυρωθεί πριν από το κλείσιμο του επόμενου πακέτου. Μετά το κλείσιμο του πακέτου μόνο η Συναλλαγή επιστροφής ποσού μπορεί να υποβληθεί σε επεξεργασία για να πιστωθεί ο Κάτοχος Κάρτας.

15.3.5 Έγκριση εκτιμώμενων ποσών

Η διαδικασία έγκρισης εκτιμώμενων ποσών σας επιτρέπει να εκτιμήσετε το τελικό ποσό της Συναλλαγής και να λάβετε μια έγκριση ως δικλείδα ασφαλείας πριν αναχωρήσει ο επισκέπτης.

Οι συνολικές χρεώσεις του Κατόχου Κάρτας μπορούν να εκτιμηθούν με βάση τα εξής:

- Την αναμενόμενη διάρκεια διαμονής
- Την τιμή του δωματίου, συμπεριλαμβανομένου του φόρου
- Τις εκτιμώμενες λοιπές χρεώσεις

Ενδέχεται να ζητηθεί από τον Κάτοχο Κάρτας να εισαγάγει το PIN του στο πλαίσιο της διαδικασίας έγκρισης ενός εκτιμώμενου ποσού. Θα πρέπει να διαβεβαιώσετε τον Κάτοχο Κάρτας ότι αυτό το PIN χρησιμοποιείται μόνο για να επαληθευτεί ότι ο πραγματικός Κάτοχος Κάρτας είναι φυσικά παρών, και ότι η Κάρτα του δεν χρεώνεται εκείνη τη στιγμή (εκτός εάν ο Εκδότης χρεώσει τον λογαριασμό βάσει της έγκρισης).

15.3.6 Check-out κατά προτεραιότητα (Η Κάρτα δεν είναι πλέον φυσικά παρούσα)

1. Οριστικοποιήστε τον λογαριασμό και τον φάκελο του επισκέπτη

Συμπληρώστε το δελτίο πώλησης εισάγοντας τις συνολικές χρεώσεις που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της διαμονής, συμπεριλαμβανομένων των χρεώσεων για εστιατόρια, για τηλεφωνικές κλήσεις και λοιπές χρεώσεις. Συγκρίνετε το τελικό ποσό του λογαριασμού με το συνολικό εγκεκριμένο εκτιμώμενο ποσό.

- Εάν δεν έχει ληφθεί προηγουμένως έγκριση, απαιτείται έγκριση για ολόκληρο το ποσό.
2. Κρατήστε την απόδειξη του Τερματικού POS. Επισυνάψτε την απόδειξη στο αρχείο του επισκέπτη.
 3. Στείλτε μέσω ταχυδρομείου/email όλες τις πληροφορίες της πώλησης στον Κάτοχο Κάρτας. Η απόδειξη της Συναλλαγής πρέπει να παρασχεθεί εντός 3 Εργάσιμων Ημερών από την αναχώρηση, το check-out του Κατόχου Κάρτας:
 - Ένα συμπληρωμένο δελτίο πώλησης που επισημαίνει το τελικό ποσό με τη φράση «υπογραφή στο αρχείο» στη γραμμή υπογραφής ή μια εκτύπωση του λογαριασμού Visa/MasterCard
 - Τον αναλυτικό λογαριασμό του ξενοδοχείου
 - Ένα αντίγραφο του υπογεγραμμένου συμφωνητικού check-out κατά προτεραιότητα
 4. Αρχειοθετήστε το αντίγραφο των εγγράφων τεκμηρίωσης

Διατηρήστε ένα αντίγραφο του αναλυτικού λογαριασμού και του υπογεγραμμένου συμφωνητικού check-out για τουλάχιστον έξι μήνες μετά την ημερομηνία της Συναλλαγής.

Αυτή η διαδικασία σας επιτρέπει να τιμολογείτε στους Κατόχους Καρτών τυχόν πρόσθετες χρεώσεις που διαπιστώνονται μετά την αναχώρησή τους – όπως χρεώσεις υπηρεσίας δωματίου, τηλεφωνικές χρεώσεις ή χρεώσεις μίνι μπαρ. Όταν τιμολογείτε στους επισκέπτες πρόσθετες χρεώσεις, είναι σημαντικό να ακολουθείτε σωστά αυτά τα απλά βήματα.

15.3.7 Καθυστερημένη χρέωση

Μπορεί να γίνει εκκίνηση καθυστερημένης συναλλαγής από τον Έμπορο μετά την αναχώρηση του επισκέπτη μόνο σε περίπτωση που ο Κάτοχος Κάρτας έχει δώσει την προηγούμενη συγκατάθεσή του να χρεωθεί για αγαθά, υπηρεσίες ή άλλες χρεώσεις που παραμένουν απλήρωτες.

Θα πρέπει να γίνει εκκίνηση Καθυστερημένης Συναλλαγής από τον Έμπορο εντός 90 ημερολογιακών ημερών που υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης. Πραγματοποιήστε εκκίνηση ξεχωριστής έγκρισης για καθυστερημένες χρεώσεις, με τη φράση «υπογραφή στο αρχείο» στη γραμμή υπογραφής για το δωμάτιο, κατανάλωση φαγητού ή ποτών ως εξής:

1. Λάβετε ηλεκτρονική έγκριση, ανάλογα με την περίπτωση

Εισαγάγετε τα στοιχεία της Κάρτας. Η Κάρτα:

- είτε Εγκρίνεται – Ο κωδικός έγκρισης εκτυπώνεται στην απόδειξη του Τερματικού POS

- είτε Απορρίπτεται – Επικοινωνήστε με τον Κάτοχο Κάρτας στη διεύθυνση που έχει δηλώσει για να ζητήσετε έναν άλλο τρόπο πληρωμής.
 - 2. Κρατήστε την απόδειξη του Τερματικού POS
Επισυνάψτε την απόδειξη στο αρχείο του επισκέπτη.
 - 3. Στείλτε μέσω ταχυδρομείου/email τις πληροφορίες της πρόσθετης χρέωσης στον Κάτοχο Κάρτας
 - Την απόδειξη της Συναλλαγής πώλησης με τη φράση «υπογραφή στο αρχείο» στη γραμμή υπογραφής
 - Ένα αντίγραφο του δελτίου πώλησης με λεπτομερή επεξήγηση των πρόσθετων χρεώσεων
- Εάν δεν συμπεριλάβετε το δελτίο πώλησης, θα υπάρξουν ερωτήματα και πιθανά παράπονα από τον Κάτοχο Κάρτας.

15.4 UPI - Συναλλαγές CNP κράτησης ξενοδοχείου

15.4.1 Κράτηση

1. Όταν ένας Κάτοχος Κάρτας κάνει μια κράτηση μέσω τηλεφώνου, email ή άλλων διαύλων εξ αποστάσεως επικοινωνίας, ο Έμπορος διεξάγει μια Συναλλαγή προέγκρισης με πληκτρολόγηση στοιχείων για να κάνει την κράτηση για τον Κάτοχο Κάρτας.
2. Για κάθε κράτηση, ο Έμπορος ή ο πράκτοράς του πρέπει να λάβει το όνομα του Κατόχου Κάρτας, τον αριθμό της Κάρτας και την ημερομηνία λήξης της Κάρτας που εμφανίζονται στην Κάρτα. Η προγραμματισμένη ημερομηνία check-in και η διάρκεια της διαμονής πρέπει επίσης να παρέχονται στον Κάτοχο Κάρτας.
3. Τα στοιχεία χρέωσης του Κατόχου Κάρτας είναι προαιρετικά (ανάλογα με το αίτημα του ξενοδοχείου ή του πράκτορα).
4. Ο ταμίας πληκτρολογεί τον αριθμό της Κάρτας, την ημερομηνία λήξης και το ποσό στο Τερματικό POS για την έναρξη μιας Συναλλαγής προέγκρισης. Το ποσό της Συναλλαγής θα πρέπει να είναι το τέλος διαμονής μίας διανυκτέρευσης ή ένα συγκεκριμένο ποσό που επιβεβαιώνεται τόσο από τον Κάτοχο Κάρτας όσο και από τον Έμπορο.
5. Ο Έμπορος δημιουργεί έναν αριθμό κράτησης και τον δίνει στον Κάτοχο Κάρτας, ενώ πρέπει επίσης να γνωστοποιήσει τον Κάτοχο Κάρτας τις ακόλουθες πληροφορίες:
 - Το κόστος της διαμονής ανά διανυκτέρευση (συμπεριλαμβανομένου του φόρου)
 - Τη διεύθυνση του καταλύματος
 - Τη διάρκεια της κράτησης δωματίου του Κατόχου Κάρτας
 - Ότι η ακύρωση της κράτησης πρέπει να ολοκληρωθεί εντός της προθεσμίας που ορίζεται από το ξενοδοχείο
 - Εάν ο Κάτοχος Κάρτας δεν ακυρώσει την κράτηση εγκαίρως και δεν κάνει check-in, θα χρεωθεί τέλος διαμονής μίας διανυκτέρευσης ή ένα συγκεκριμένο ποσό (συμπεριλαμβανομένου του φόρου)
 - Εάν ο Κάτοχος Κάρτας κάνει κράτηση δωματίου για τρίτα άτομα, ο Κάτοχος Κάρτας υποχρεούται να δηλώσει τα ονόματά τους και όλες τις σχετικές πληροφορίες στον Έμπορο πριν από το check-in των επισκεπτών στο δωμάτιο
6. Το Τερματικό POS εκτυπώνει μια απόδειξη μόλις λάβει επιτυχή απάντηση από τον Εκδότη.
7. Για την καλύτερη ταυτοποίηση της κράτησης, τα στοιχεία στην απόδειξη θα πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες όπως τον αριθμό Κάρτας, την ημερομηνία λήξης, το ποσό της Συναλλαγής, τον τύπο της Συναλλαγής, τον αριθμό αναφοράς ανάκτησης, τον αριθμό έγκρισης και την ημερομηνία της Συναλλαγής, τον Αριθμό Ταυτοποίησης Ιδρύματος του

Αποδέκτη (IIN), το Αναγνωριστικό Εμπόρου (MID), το όνομα Εμπόρου, το Αναγνωριστικό Τερματικού POS (TID), τον αύξοντα αριθμό της Συναλλαγής και τον αριθμό πακέτου.

8. Μόλις ολοκληρωθεί επιτυχώς η πληρωμή, ο Έμπορος πρέπει να παράσχει στον Κάτοχο Κάρτας μια ηλεκτρονική απόδειξη που περιέχει τον κωδικό επιβεβαίωσης της κράτησης, πληροφορίες διαμονής, άλλες πολιτικές και κανονισμούς και ούτω καθεξής.
9. Για να αποφευχθεί οποιαδήποτε διαφωνία λόγω ισχυρισμού του Κατόχου Κάρτας ότι δεν έχει ενημερωθεί και άρνησής του να πληρώσει σε περίπτωση μη εμφάνισης, ο Έμπορος πρέπει να ζητήσει από τον Κάτοχο Κάρτας να επιβεβαιώσει τη λήψη της πολιτικής ακύρωσης.

15.4.2 Ακύρωση κράτησης ξενοδοχείου

1. Ο Κάτοχος Κάρτας ακυρώνει την κράτηση εντός της προθεσμίας που ορίζεται από τον Έμπορο και παρέχει πληροφορίες, όπως τον αριθμό κράτησης και τον αριθμό πιστωτικής Κάρτας ή χρεωστικής Κάρτας βάσει υπογραφής με τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί τόσο από τον Κάτοχο Κάρτας όσο και από τον Έμπορο.
2. Ο Έμπορος αποστέλλει ένα αίτημα ακύρωσης της προέγκρισης. Ο Έμπορος πρέπει να φυλάσσει κατάλληλα τις αποδείξεις Συναλλαγών.
3. Ο Έμπορος δημιουργεί και παρέχει έναν αριθμό ακύρωσης στον Κάτοχο Κάρτας και συνιστά στον Κάτοχο Κάρτας να θυμάται τον αριθμό ακύρωσης.

Κατόπιν αιτήματος του Κατόχου Κάρτας, ο Έμπορος θα πρέπει να απαντήσει με γραπτή ειδοποίηση που θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Τον αριθμό της Κάρτας (μπορεί να περικοπεί για λόγους ασφαλείας)
- Την ημερομηνία λήξης της Κάρτας
- Το όνομα του Κατόχου της Κάρτας
- Τον αριθμό ακύρωσης
- Τον αρχικό αριθμό κράτησης και άλλες σχετικές πληροφορίες

15.4.3 Μη εμφάνιση

1. Εάν ο Κάτοχος Κάρτας δεν ακυρώσει την κράτηση ή δεν κάνει check in εγκαίρως, ο Έμπορος θα χρεώσει ένα τέλος διαμονής (τέλος μίας διανυκτέρευσης ή ένα ποσό που καθορίζεται στην κράτηση).
2. Ο ταμίας εκκινεί μια Συναλλαγή ολοκλήρωσης προέγκρισης πληκτρολογώντας τον αριθμό της Κάρτας και τον αριθμό προέγκρισης και εκτυπώνει την απόδειξη της Συναλλαγής αφού λάβει επιτυχή απάντηση από το σύστημα του Αποδέκτη. Ο ταμίας σημειώνει «Μη εμφάνιση» ή «ΜΗ ΑΦΙΞΗ» στην απόδειξη της Συναλλαγής.

15.4.4 Επεξεργασία υπηρεσίας check-out κατά προτεραιότητα από τον Έμπορο

1. Ο Έμπορος περιγράφει την υπηρεσία check-out κατά προτεραιότητα στον επισκέπτη. Εάν ο επισκέπτης ζητήσει check-out κατά προτεραιότητα, ο Έμπορος πρέπει:
 - Να βεβαιωθεί ότι ο αριθμός και η ημερομηνία λήξης της Κάρτας, καθώς και το όνομα του Κατόχου Κάρτας έχουν καταγραφεί
 - Να δώσει στον επισκέπτη ένα συμφωνητικό check-out κατά προτεραιότητα (εάν η πολιτική check-in περιλαμβάνει την πολιτική check-out κατά προτεραιότητα, αυτό το συμφωνητικό είναι προαιρετικό)
 - Να ενημερώσει τον επισκέπτη για την πολιτική σχετικά με τυχόν χρεώσεις μετά το check-out
 - Να ζητήσει από τον επισκέπτη να επιστρέψει το υπογεγραμμένο συμφωνητικό οποιαδήποτε στιγμή πριν από το check-out

2. Όταν ο επισκέπτης επιστρέψει το συμφωνητικό, ο Έμπορος πρέπει να επαληθεύσει ότι:
 - Ο επισκέπτης έχει υπογράψει το συμφωνητικό
 - Περιλαμβάνεται η ταχυδρομική διεύθυνση, ώστε ένα αντίγραφο του τελικού λογαριασμού να μπορεί να αποσταλεί στον επισκέπτη μετά την αναχώρηση του επισκέπτη
 - Ο αριθμός της Κάρτας στο συμφωνητικό check-out είναι ίδιος με τον αριθμό λογαριασμού στην απόδειξη της Συναλλαγής
3. Εάν ο Κάτοχος Κάρτας έχει υπογράψει το συμφωνητικό, μετά την αναχώρηση του επισκέπτη από το ξενοδοχείο, ο Έμπορος πρέπει:
 - Να εκκινήσει μια Συναλλαγή ολοκλήρωσης προέγκρισης στο Τερματικό POS.
 - Να γράψει «Υπογραφή στο αρχείο» στη στήλη υπογραφής της απόδειξης της Συναλλαγής
4. Ο Έμπορος πρέπει να ταχυδρομήσει τα ακόλουθα έγγραφα στον επισκέπτη εντός τριών Εργάσιμων Ημερών κατόπιν αιτήματος:
 - Την απόδειξη της Συναλλαγής στην οποία αναγράφεται το συνολικό ποσό με τη φράση «Check-out κατά προτεραιότητα» στη στήλη υπογραφής
 - Τον αναλυτικό λογαριασμό
 - Αντίγραφο του συμφωνητικού check-out κατά προτεραιότητα

15.4.5 Καθυστερημένη χρέωση

Μετά την αναχώρηση του Κατόχου Κάρτας, ενδέχεται ο Έμπορος να διαπιστώσει ότι το ποσό της χρέωσης είναι μικρότερο από το πραγματικό ποσό λόγω εσφαλμένου υπολογισμού ή για άλλους λόγους.

Για να μη συμβεί αυτό, ο Έμπορος πρέπει να εξηγήσει κατά την άφιξη του επισκέπτη τις πολιτικές σχετικά με τις καθυστερημένες χρεώσεις. Κατά τη στιγμή του check-in, συνιστάται ο Έμπορος να ζητήσει από τον επισκέπτη να υπογράψει ένα συμφωνητικό για την πληρωμή τυχόν καθυστερημένων χρεώσεων. Σε περίπτωση καθυστερημένης χρέωσης μετά την αναχώρηση του επισκέπτη, ο Έμπορος πρέπει:

- Να επικοινωνήσει με τον Κάτοχο Κάρτας και να του αποστείλει μια επιστολή που θα αναφέρει την καθυστερημένη χρέωση. (Εάν το συμφωνητικό δεν έχει υπογραφεί, ο Έμπορος πρέπει να ζητήσει από τον επισκέπτη να του στείλει μια υπογεγραμμένη επιστολή επιβεβαίωσης)
- Να λάβει νέα έγκριση από τον Εκδότη και να εκκινήσει μια Συναλλαγή ολοκλήρωσης προέγκρισης
- Να σημειώσει τη φράση «Υπογραφή στο αρχείο» στην απόδειξη της Συναλλαγής
- Να αποστείλει ένα αντίγραφο της απόδειξης της Συναλλαγής και του αναλυτικού λογαριασμού στον επισκέπτη

Τυχόν καθυστερημένες χρεώσεις δεν πρέπει να εισπράττονται εάν ο επισκέπτης δεν συμφωνήσει να πληρώσει. Ο Έμπορος δεν πρέπει να χρεώνει τέλη για να αποφύγει ζημιές στο δωμάτιο.

16 Υποστηρικτικό υλικό

16.1 ePAY POS

Ο Έμπορος μπορεί να χρησιμοποιήσει τους παρακάτω συνδέσμους για να αποκτήσει πρόσβαση στους [Οδηγούς Χρήσης](#) ή στους [Οδηγούς Εγκατάστασης και Χρήσης](#).

Οδηγός_Χρήσης_VX520
Οδηγός_Χρήσης_VX675_GPRS
Οδηγός_Χρήσης_VX675_WIFI
Οδηγός_Χρήσης_ICT220
Οδηγός_Χρήσης_IWL220
Οδηγός_Χρήσης_Desk3200
Οδηγός_Χρήσης_Move2500
Οδηγός_Χρήσης_Android_PAX A920 Pro

16.1.1 Οδηγοί Εγκατάστασης και Χρήσης

Εγκατάσταση_Χρήση_VX520
Εγκατάσταση_Χρήση_VX675_GPRS
Εγκατάσταση_Χρήση_VX675_WIFI
Εγκατάσταση_Χρήση_ICT220
Εγκατάσταση_Χρήση_IWL220
Εγκατάσταση_Χρήση_Desk3200
Εγκατάσταση_Χρήση_Move2500

16.2 epay eCommerce POS

Ο Έμπορος μπορεί να χρησιμοποιήσει τους παρακάτω συνδέσμους για να αποκτήσει πρόσβαση στις [Τεχνικές Προδιαγραφές Ηλεκτρονικού Εμπορίου](#) ή στα [Εγχειρίδια Χρήστη](#).

16.2.1 Τεχνικές Προδιαγραφές

3D Secure Manual
Admin Tool Manual
Batch File Manual
Bin Web Service Manual
IRIS Online Payments Manual
One-Click-Pay Manual
Recurring Transactions Manual
Redirection (iFrame) Manual
Redirection Loyalty Manual
Redirection Manual
Report Files Manual
Rest Web Service Manual

16.2.2 Εγχειρίδια χρήστη

Virtual POS Manual
Web Service Manual