

Euronet Merchant Services

Ίδρυμα Πληρωμών

Οδηγός Λειτουργίας

Έκδοση 5.0 Σεπτέμβριος 2026

Πίνακας περιεχομένων

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	2
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	4
1.2 ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟΙ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	4
1.3 ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΑΚΡΩΝΥΜΑ	4
2 ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΡΤΑΣ	6
2.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	6
2.1.1 Κύκλοι ζωής Συναλλαγών - Ηλεκτρονική έγκριση	6
2.1.2 Κύκλοι ζωής Συναλλαγών - Διαδικασία Εκκαθάρισης και Διακανονισμού	7
2.1.3 Χρήση Τερματικού POS	7
2.2 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΣΦΑΛΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΚΑΡΤΑ	9
2.2.1 Έλεγχος ασφαλείας της Κάρτας πριν από την πραγματοποίηση της Συναλλαγής	9
2.2.2 Κανόνας υποχρεωτικής αποδοχής όλων των Καρτών	10
2.3 ΣΥΝΗΘΕΙΣ ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	10
2.4 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΈΓΚΥΡΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	12
3 ΠΡΟΛΗΨΗ ΑΠΑΤΗΣ	20
3.1 ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ	20
3.2 ΣΥΝΗΘΕΙΣ ΤΥΠΟΙ ΑΠΑΤΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΡΗΣΗΣ	21
3.2.1 Υποκλοπή στοιχείων Καρτών (skimming)	22
3.2.2 Αλλοίωση Τερματικού POS	23
3.3 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΑΠΑΤΗΣ	24
4 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΡΤΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	26
5 ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	28
5.1 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΠΑΚΕΤΟΥ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΗΜΕΡΑΣ	28
5.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	28
5.2.1 Καθαρός διακανονισμός	29
5.2.2 Αποκλίσεις	29
6 ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	30
6.1 ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ POS	30
6.2 ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	31
6.2.1 Πρόβλημα κλεισίματος πακέτου	31
6.3 ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΗΛΩΣΕΤΕ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΕΡΑΥ	32
7 ΈΓΓΡΑΦΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	33
7.1 ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΑΠΟΔΕΙΞΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΔΕΛΤΙΩΝ ΠΩΛΗΣΗΣ	33
7.2 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	33
7.3 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	33
7.4 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	35

7.5	ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	35
7.6	ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	36
7.7	ΛΟΓΟΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ	37
7.8	ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ.....	38
8	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΟ/ΤΟ.....	40
8.1	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΟ/ΤΟ.....	40
9	ΑΠΟΔΟΧΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΟΡΤΟΦΟΛΙΩΝ ΣΤΟ EPAY ECOMMERCE (APPLE PAY, GOOGLE PAY™) 41	
10	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι. – ΚΩΔΙΚΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ	42
11	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ. - ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ.....	44
12	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΚΤΗΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	46
12.1	ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ Ο ΚΑΤΟΧΟΣ ΚΑΡΤΑΣ ΑΦΗΣΕΙ ΤΗΝ ΚΑΡΤΑ ΣΤΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	46
13	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV. – ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ.....	47
14	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΑΡΙΘΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	49
15	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. – DCC	50
15.1	ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΝΟΜΙΣΜΑΤΟΣ (DCC) – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΟΥ	50
16	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII. – ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΚΛΑΔΟ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ (ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ, ΦΟΡΤΗΓΩΝ, ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, ΣΚΑΦΩΝ, ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ, ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ, ΠΟΔΗΛΑΤΩΝ), ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ.	52
16.1	ΚΡΑΤΗΣΗ.....	52
16.1.1	Αποδοχή κράτησης.....	52
16.1.2	Διαχείριση ακυρώσεων	54
16.1.3	Διαχείριση Συναλλαγών «μη εμφάνισης»	54
16.1.4	Διαχείριση υπεράριθμων κρατήσεων	54
16.1.5	Διαχείριση κρατήσεων μέσω τρίτου πράκτορα	55
16.2	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΠΟΣΑ ΚΑΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	55
16.3	ΈΓΚΡΙΣΗ.....	55
16.3.1	Λήψη έγκρισης	55
16.3.2	Λήψη συμφωνίας από τους Κατόχους Καρτών για χρεώσεις.....	56
16.3.3	Λήψη εγκρίσεων.....	56
16.3.4	Ακύρωση εγκρίσεων	57
16.3.5	Έγκριση εκτιμώμενων ποσών	57
16.3.6	Check-out κατά προτεραιότητα (Η Κάρτα δεν είναι πλέον φυσικά παρούσα)	57
16.3.7	Καθυστερημένη χρέωση	58
16.4	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΜΕΣΩ EPAY BY LINK	58
17	ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ.....	60
	EPAY POS.....	60
	EPAY ECOMMERCE	60
	Εγχειρίδια χρήστη	60

1 Εισαγωγή

1.1 Σκοπός του εγγράφου

Το παρόν έγγραφο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Συμφωνίας, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στη Σύμβαση - Πλαίσιο.

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.
POS	Τερματικό(ά) που παρέχεται(-ονται) προς χρήση από την eray προς τον Έμπορο

Όρος	Ορισμός
Όδηγοί Εγκατάστασης και Χρήσης' & Όδηγοί Διασύνδεσης και Χρήσης'	Είναι το εγχειρίδιο που περιέχει τις πιο βασικές οδηγίες 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 εξασφαλιστεί η πληρωμή του Εμπόρου (για τις διακανονισθείσες Συναλλαγές) κατά τη φάση της εκκαθάρισης των Συναλλαγών. Προαπαιτούμενο είναι να έχει κλείσει προηγουμένως το πακέτο στο POS.

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, η οποία 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, η οποία την προωθεί στον Έμπορο (φυσικό POS τερματικό ή συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου)

Σημαντικό!	Συνιστάται η χρήση της ισχυρότερης διαθέσιμης μεθόδου επιβεβαίωσης της νόμιμης κατοχής της κάρτας, ιδανικά η συναλλαγή EMV με φυσική παρουσία της Κάρτας που επικυρώνεται μέσω PIN. Μέθοδοι επιβεβαίωσης της νόμιμης κατοχής της Κάρτας μέσω φυσικής παρουσίας της κάρτας: 1. Ανέπαφη 2. Ανέπαφη και PIN 3. Ανέπαφη και υπογραφή 4. Chip και PIN 5. Chip και υπογραφή 6. Μαγνητική λωρίδα και PIN 7. Μαγνητική λωρίδα και υπογραφή 8. MOTO-Πληκτρολογημένη συναλλαγή
--------------------------	--

	Μέθοδοι επιβεβαίωσης της νόμιμης κατοχής της Κάρτας για Συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce): 1. 3D Secure Authentication / Ο κάτοχος της κάρτας καλείται να εισάγει έναν επιπλέον κωδικό ασφαλείας ή να εγκρίνει τη συναλλαγή μέσω εφαρμογής ή SMS OTP (One-Time Password) 2. Tokenization (Αντικαθιστά τον αριθμό της κάρτας με έναν μοναδικό κωδικό (token), ο οποίος είναι συνδεδεμένος με την ταυτότητα του κατόχου) 3. CVV/CVC (Card Verification Value/Code) / Πρόκειται για τον τριψήφιο (ή τετραψήφιο σε κάρτες American Express) κωδικό ασφαλείας που βρίσκεται στο πίσω μέρος της κάρτας. Όσο πιο αδύναμη είναι η μέθοδος επιβεβαίωσης, τόσο μεγαλύτερος είναι ο κίνδυνος αμφισβήτησης της Συναλλαγής.
--	--

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 φυσικό Τερματικό POS κλείνει το πακέτο, αποστέλλοντας τα δεδομένα στον Αποδέκτη (ePAY). Για Συναλλαγές e-commerce το πακέτο κλείνει αυτόματα σε προκαθορισμένη ώρα στο τέλος της ημέρας.
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, είτε το Τερματικό POS λειτουργεί αυτόνομα, συνεπώς δεν είναι διασυνδεδεμένο (δείτε τους 'Οδηγούς Εγκατάστασης και Χρήσης') είτε είναι διασυνδεδεμένο σύμφωνα με τις προδιαγραφές βάσει της Α.1098/2022 είτε της Α.1155/2023 της ΑΑΔΕ της ΑΑΔΕ (δείτε τους 'Οδηγούς Διασύνδεσης και Χρήσης'), ανάλογα με τον τύπο του Τερματικού.

Σημαντικό!	Όλα τα τερματικά αποδοχής καρτών (EFT/POS) της ePAY, είναι πλήρως συμβατά με τις επικαιροποιημένες απαιτήσεις της φορολογικής διοίκησης όπως και με οποιαδήποτε νέα προδιαγραφή απαιτηθεί βάσει της Α.1098/2022 (Διασύνδεση POS με ΦΗΜ) είτε της Α.1155/2023 της ΑΑΔΕ (Διασύνδεση με ERP).
-------------------	--

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 αλλά και στους 'Οδηγούς Εγκατάστασης και Χρήσης' Τερματικού POS και στους 'Οδηγούς Διασύνδεσης και Χρήσης' όπως αναφέρονται στο άρθρο 15 του παρόντος, ανάλογα με τον τύπο του POS που χρησιμοποιεί ο Έμπορος.

Σημαντικό!	Εκτυπώστε και τοποθετήστε τον 'Οδηγό Εγκατάστασης και Χρήσης' Τερματικού POS ή τον 'Οδηγό Διασύνδεσης και Χρήσης', ανάλογα με τον τύπο του POS που χρησιμοποιείτε σε εμφανές σημείο όπου θα μπορούν να τον βλέπουν οι υπάλληλοι και το προσωπικό του Εμπορικού Καταστήματος. Ο Έμπορος πρέπει να παρέχει κατάλληλο Οδηγούς Χρήσης σε όλο το προσωπικό που χρησιμοποιεί το Τερματικό POS.
-------------------	---

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 πλήρη απώλεια δεδομένων της ταυτότητας του POS αλλά και των Συναλλαγών.

Τοποθεσία - Περιβαλλοντικά ζητήματα:

Μη συνδέετε το τροφοδοτικό σε εξωτερική πρίζα και μη χειρίζεστε το ενσύρματο 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 πλήρη απώλεια δεδομένων της ταυτότητας του POS και των Συναλλαγών. Τα ασύρματα Τερματικά POS μπορούν να χρησιμοποιούνται και σε εξωτερικούς χώρους αλλά σε περιβάλλον με κατάλληλη θερμοκρασία και υγρασία, καθώς η ευαισθησία τους σε εξωτερικούς παράγοντες μπορεί να προκαλέσει μόνιμες βλάβες.

ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ! Το Τερματικό POS περιέχει ευαίσθητα ηλεκτρονικά εξαρτήματα που μπορούν να υποστούν μόνιμη βλάβη εάν εκτεθούν σε υπερβολικούς κραδασμούς ή δονήσεις ή 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.

Μην αποθηκεύετε το Τερματικό POS σε περιβάλλον 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 ή μόνιμη βλάβη της Συσκευής.

Για να ελαχιστοποιήσετε τον κίνδυνο βλάβης στο Τερματικό POS σας, αποφεύγετε την πτώση του Τερματικού POS καθώς μπορεί να προκληθεί μόνιμη βλάβη της συσκευής.

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, Diners Club International, www.americanexpress.com](http://www.americanexpress.com)

2.2.2 Κανόνες 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:

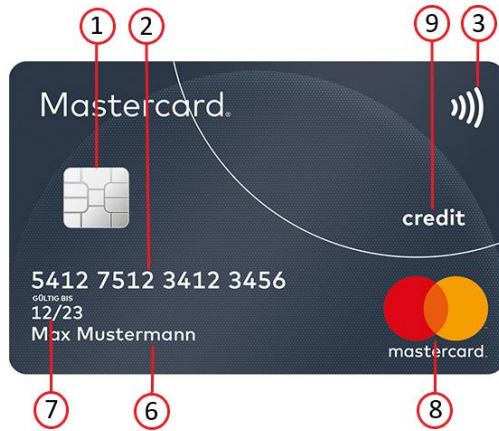
Αιτία αποτυχίας	Περιγραφή/Οδηγίες
Η Κάρτα δεν είναι αναγνώσιμη	Εάν η Κάρτα δεν είναι αναγνώσιμη από το POS (Ανέπαφα, με χρήση chip ή μαγνητικού αναγνώστη), τότε εφόσον η ανοικτή πληκτρολόγηση είναι ενεργοποιημένη, πληκτρολογείτε τον αριθμό της Κάρτας στο Τερματικό. Διαφορετικά, ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιήσει άλλη μέθοδο πληρωμής.
Ο Κάτοχος Κάρτας δεν γνωρίζει το PIN	Οι υπάλληλοι του Εμπόρου πρέπει να ζητήσουν από τον Κάτοχο Κάρτας να πληρώσει με άλλη μέθοδο πληρωμής.
Ο Κάτοχος Κάρτας εισάγει το PIN ανεπιτυχώς περισσότερες από 3 φορές	Σε αυτήν την περίπτωση, μπορεί να απαγορευτεί η περαιτέρω χρήση της Κάρτας σύμφωνα με τους κανονισμούς του Εκδότη της Κάρτας. Οι υπάλληλοι του Εμπόρου ζητούν από τον Κάτοχο Κάρτας να χρησιμοποιήσει άλλη μέθοδο πληρωμής.

Δεν δίδεται έγκριση ή η Κάρτα δεν γίνεται δεκτή	Ο Εκδότης της Κάρτας δεν εγκρίνει τη Συναλλαγή. Επιστρέψτε την Κάρτα και συμβουλευτείτε 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.
--	--

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



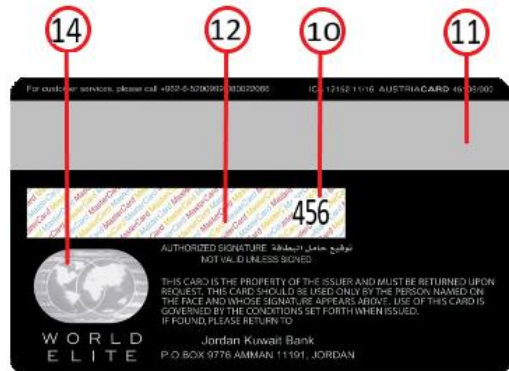
Εικόνα 5 - Εναλλακτική μπροστινή όψη Κάρτας

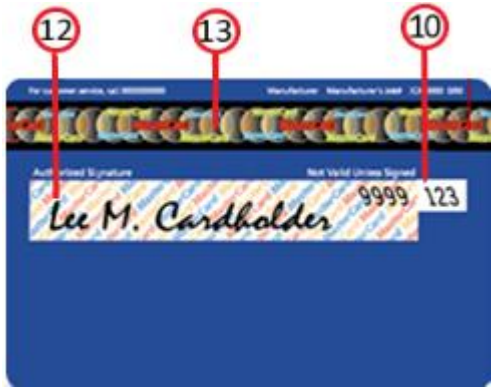
Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας

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 αντανάκλα 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.

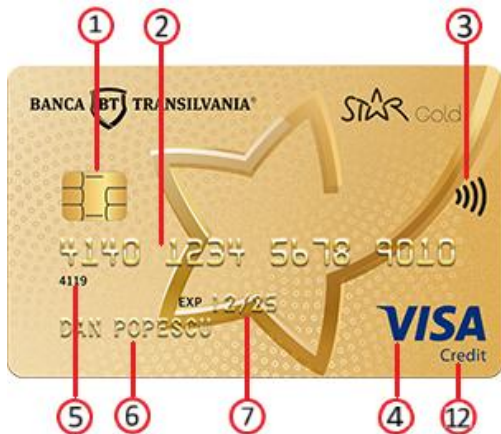
 Εικόνα 7 - Εναλλακτική πίσω όψη Κάρτας MC με ολογραφική μαγνητική λωρίδα	Επιλογές πίσω όψης Κάρτας 12. Πεδίο υπογραφής με τη λέξη «MasterCard» τυπωμένη έγχρωμα σε γωνία 45°. Σε περίπτωση Καρτών με Chip, το πεδίο υπογραφής είναι μικρότερο για να χωρέσει το Chip. 13. Η ολογραφική μαγνητική λωρίδα μπορεί 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.) (Επίσης, η MasterCard πλέον επιτρέπει να εκδίδονται κάρτες χωρίς μαγνητική ταινία)
--	--

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

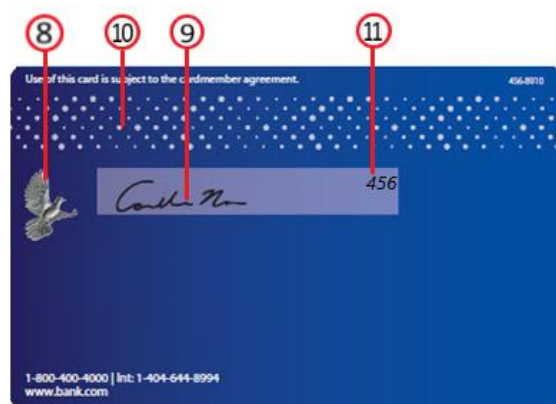
1. **Προαιρετικό Chip:** Το Chip μπορεί να εμφανίζεται στην μπροστινή όψη της Κάρτας.
2. **Ανάγλυφος ή τυπωμένος αριθμός λογαριασμού:** Τα στοιχεία λογαριασμού μπορεί να είναι ανάγλυφα ή τυπωμένα. Κατ' επιλογή, μπορεί να είναι τυπωμένα στην πίσω όψη της Κάρτας.
3. Ενδέχεται να υπάρχει **τεχνολογία ανέπαφων πληρωμών PayWave** στην Κάρτα. Δεν απαιτείται υπογραφή/κωδικός PIN για Συναλλαγές με «άγγιγμα» μέσω PayWave κάτω από ένα καθορισμένο όριο.
4. **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)



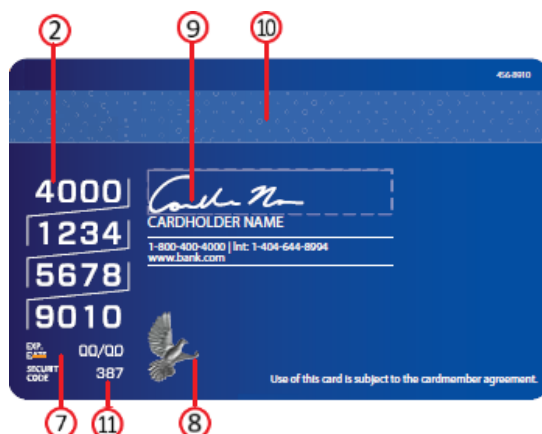
5. **Τυπωμένα τα τέσσερα πρώτα ψηφία του αριθμού λογαριασμού:** Εάν υπάρχουν, πρέπει να αντιστοιχούν στα τέσσερα πρώτα ψηφία του αριθμού λογαριασμού και να αρχίζουν με το 4. Δεν πρέπει να εμφανίζεται σε Κάρτες μετά τις 15 Απριλίου 2024.
6. **Όνομα ή αναγνωριστικό Κατόχου Κάρτας:** Το όνομα του Κατόχου 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.
7. **Ημερομηνία λήξης:** Κάθε Κάρτα πρέπει να έχει τουλάχιστον μια ημερομηνία λήξης.
8. **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 περιστρεφόμενου 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

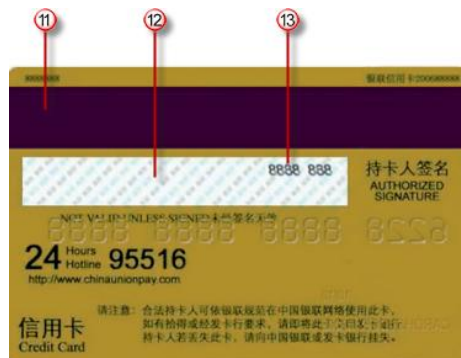
Σχεδιασμός Καρτών China Union Pay



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

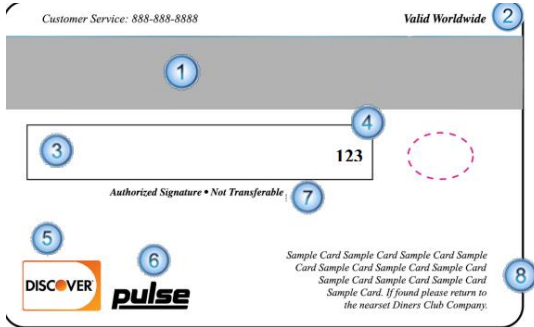
Απαιτήσεις πίσω όψης κάρτας

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

Σχεδιασμός Καρτών Diners  Εικόνα 16 - Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας Diners  Εικόνα 17 - Πίσω όψη Κάρτας Diners	Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας 1. Το λογότυπο Diners Club International 2. Member Since (optional) 3. Η ημερομηνία λήξης 4. Αριθμός Κάρτας: Ο αριθμός Κάρτας αποτελείται από ελάχιστο αριθμό 14 και μέγιστο αριθμό 16 ψηφίων και εμφανίζεται σε μία γραμμή στην μπροστινή όψη της κάρτας. 5. Το όνομα του Κατόχου Κάρτας 6. Στην περίπτωση των καρτών συνεργασίας, το Λογότυπο του Συνεργάτη πρέπει να εμφανίζεται στην Κάρτα. 7. Το Chip 8. Contactless antenna Απαιτήσεις πίσω όψης κάρτας 1. Μαγνητική λωρίδα: πρέπει να φαίνεται λεία και ευθεία χωρίς σημάδια αλλοίωσης. 2. Valid Worldwide 3. Πεδίο υπογραφής 4. Κωδικός CVV2: Ο τριψήφιος αριθμός επαλήθευσης βρίσκεται στα δεξιά του πεδίου υπογραφής. 5. Ολόγραμμα: Οι Κάρτες φέρουν το ολόγραμμα Discover 6. Ολόγραμμα: Οι Κάρτες φέρουν το ολόγραμμα Pulse. 7. Authorized Signature – Not Transferable 8. Προαιρετικά πεδίο “if found, please return to (insert the legal name and address of the Participant), or nearest Diners Club Company. Card is the property of (insert legal name of the Participant) and must be returned upon request.
--	--

Πίνακας 6 - Κάρτες Diners

Σχεδιασμός Καρτών AMEX



Εικόνα 18 - Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας AMEX



Εικόνα 19 - Πίσω όψη Κάρτας AMEX

Απαιτήσεις μπροστινής όψης Κάρτας

1. Το λογότυπο American Express
2. Member Since
3. Αριθμός Κάρτας: Ο αριθμός Κάρτας αποτελείται από 15 ψηφία και εμφανίζεται σε μία γραμμή στην μπροστινή όψη της κάρτας.
4. Το όνομα του Κατόχου Κάρτας
5. Στην περίπτωση των καρτών συνεργασίας, το Λογότυπο του Συνεργάτη πρέπει να εμφανίζεται στην Κάρτα.
6. Το Chip
7. Contactless antenna
9. 4 ψήφιος κωδικός ασφαλείας

Απαιτήσεις πίσω όψης κάρτας

1. Μαγνητική λωρίδα: πρέπει να φαίνεται λεία και ευθεία χωρίς σημάδια αλλοίωσης.
2. Πεδίο υπογραφής
3. Κωδικός CVV2: Ο τριψήφιος αριθμός επαλήθευσης βρίσκεται στα δεξιά του πεδίου υπογραφής.
4. Αριθμός Κάρτας: αν δεν εμφανίζεται στην μπροστινή όψη της κάρτας
5. Λογότυπο AMEX

Πίνακας 7 - Κάρτες AMEX

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 eraay 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 την Εξυπηρέτηση Πελατών του Κέντρου Εγκρίσεων του Εκδότη (τα στοιχεία επικοινωνίας βρίσκονται στην πίσω όψη της Κάρτας 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.
5. Ειδικά για τις υπηρεσίες καταλυμάτων, ξενοδοχείων, ενοικίασης αυτοκινήτων, τουριστικών υπηρεσιών κτλ μετά από μία CNP (MO/TO) Συναλλαγή και όταν ο Κάτοχος Κάρτας καταστεί φυσικά παρών, η φυσική Κάρτα πρέπει πάντα να χρησιμοποιείται για ολοκλήρωση της Συναλλαγής και να χρησιμοποιείται πάντα το Chip ή η μαγνητική λωρίδα αντί να πληκτρολογείται με το χέρι ο αριθμός της κάρτας στο POS.

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

3.2 Συνήθεις 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. Ειδικά για τις περιπτώσεις 6-11 που αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα (Εξωτερικές Απειλές), η eraγ χρήζει άμεσης ειδοποίησης από τον Έμπορο. Ο Έμπορος, εφόσον αντιληφθεί κάποιο περιστατικό που σχετίζεται με αυτές τις περιπτώσεις, μπορεί μέσω της [Φόρμας Επικοινωνίας](#) και επιλέγοντας ως λόγο επικοινωνίας την επιλογή «Αναφορά υπόπτων συναλλαγών/δραστηριοτήτων», να αναφέρει το συμβάν στην eraγ.

Εξωτερικές απειλές	Εσωτερικές απειλές
Ο παρακάτω κατάλογος περιέχει πιθανές εξωγενείς απειλές: 1. Ο Κάτοχος Κάρτας χρησιμοποιεί πλαστή Κάρτα με αποθηκευμένα δεδομένα στη μαγνητική λωρίδα τα οποία έχουν αντιγραφεί από άλλη Κάρτα που έχει υποκλαπεί. 2. Ο Κάτοχος Κάρτας χρησιμοποιεί μια κάρτα που έχει απωλεσθεί ή κλαπεί. 3. Ο Κάτοχος Κάρτας προσπαθεί να αγοράσει είδη πάνω από το όριο ή το επίπεδο αγορών του. 4. Ο Κάτοχος Κάρτας χρησιμοποιεί μη έγκυρη Κάρτα. (Κάρτα που έχει λήξει ή είναι καταχωρημένη σε μαύρη λίστα). 5. Ο Κάτοχος Κάρτας επιθυμεί να κάνει ανάληψη μετρητών από την Κάρτα και ζητά από τον ταμία να εκδώσει απόδειξη ως κανονική αγορά. 6. Ο Κάτοχος της κάρτας πραγματοποιεί πολλές συναλλαγές σε σύντομο χρονικό διάστημα, ή συναλλαγές πολύ υψηλής αξίας χωρίς λογική αιτία η εμπορική σύνδεση. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει	Ο παρακάτω κατάλογος περιέχει πιθανές ενδογενείς απειλές: Λάβετε υπόψη τις παρακάτω πληροφορίες, ιδίως σε περίπτωση που το προσωπικό της επιχείρησης αλλάζει συχνά. • 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.

να δίνεται στις συναλλαγές άνω των €10.000 χωρίς λογική αιτία ή εμπορική σύνδεση. 7. Χρήση πολλών καρτών από τον ίδιο πελάτη σε μικρό χρονικό διάστημα, χωρίς προφανή λόγο. 8. Συναλλαγές με κάρτες που έχουν εκδοθεί σε χώρες εκτός ΕΟΧ, ενώ ο πελάτης πραγματοποιεί την αγορά στην Ελλάδα, αυτό μπορεί να αποτελεί ένδειξη ύποπτης δραστηριότητας. Προσοχή χρειάζεται αν η συναλλαγή φαίνεται ασυνήθιστη ή δεν συμφωνεί με τη συνήθη εμπορική δραστηριότητα της επιχείρησής σας. 9. Πολλαπλά αιτήματα ακύρωσης συναλλαγών / επιστροφής χρημάτων σε σύντομο χρονικό διάστημα χωρίς λογική εξήγηση 10. Πελάτης που πληρώνει μέσω διαμεσολαβητών αποφεύγοντας την φυσική του παρουσία στο κατάστημα 11. Πελάτης που προσπαθεί να σπάσει μια συναλλαγή μεγάλης αξίας σε πολλές μικρότερης αξίας ώστε να μην ξεπερνά το ποσό των €10.000	
---	--

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:
 - Οποιονδήποτε χειρίζεται μια ηλεκτρονική συσκευή που δεν χρησιμοποιείται συνήθως στις καθημερινές επιχειρηματικές σας δραστηριότητες
 - Οποιονδήποτε 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, 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 ή για την αποδοχή ολοκλήρωσης Συναλλαγής με την υπηρεσία Δυναμικής Μετατροπής Νομίσματος (Dynamic Currency Conversion)
- 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 προστασίας 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 επιβεβαίωσης της νόμιμης κατοχής 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 εξέρχεται 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 στην ίδια κάρτα με την οποία είχε πραγματοποιηθεί η αγορά
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	- 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	- Προστασία δεδομένων Κατόχων Καρτών - Κρυπτογραφήστε τη διαβίβαση δεδομένων των Κατόχων Καρτών σε ανοικτά, δημόσια δίκτυα
Διατήρηση ενός Προγράμματος Διαχείρισης Ευπάθειας	- Χρησιμοποιήστε και ενημερώνετε τακτικά ένα λογισμικό προστασίας από ιούς - Αναπτύξτε και διατηρήστε ασφαλή συστήματα και εφαρμογές
Εφαρμογή ισχυρών μέτρων ελέγχου πρόσβασης	- 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	- Καταγράφετε και παρακολουθείτε κάθε πρόσβαση σε πόρους δικτύου και δεδομένα Κατόχων Καρτών - Πραγματοποιείτε τακτικά δοκιμή των συστημάτων και διαδικασιών ασφαλείας
Διατήρηση μιας πολιτικής για ζητήματα ασφαλείας των πληροφοριών	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 στα φυσικά Τερματικά – βλέπε επίσης τη σχετική ενότητα του 'Οδηγού Εγκατάστασης και Χρήσης' ή του 'Οδηγού Διασύνδεσης και Χρήσης' Τερματικού POS, ανάλογα με τον τύπο Τερματικού που διαθέτετε.

Το κλείσιμο πακέτου μπορεί να γίνεται αυτόματα (σε μη διασυνδεδεμένα Τερματικά) ή μη αυτόματα (σε διασυνδεδεμένα Τερματικά σύμφωνα με τις προδιαγραφές βάσει της Α.1098/2022 είτε της Α.1155/2023 της ΑΑΔΕ) καθώς απαιτούνται ενέργειες από τον Έμπορο ή τον χειριστή του POS (βλέπε επίσης τη σχετική ενότητα του 'Οδηγού Διασύνδεσης και Χρήσης' Τερματικού POS, ανάλογα με τον τύπο Τερματικού που διαθέτετε) 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	Εάν το τελευταίο Κλείσιμο Πακέτου δεν ολοκληρωθεί επιτυχώς πριν από: - τις 06:00 π.μ. ώρα Ελλάδος για εστιατόρια - τις 00:01 π.μ. ώρα Ελλάδος για τις υπόλοιπες κατηγορίες εμπόρων το Τερματικό POS θα «κλειδωθεί» προσωρινά και επομένως δεν θα είναι σε θέση να εκτελέσει Συναλλαγές έως ότου ολοκληρωθεί επιτυχώς το ανοιχτό πακέτο. Σε περίπτωση εποχικότητας, ο Έμπορος πρέπει να κλείσει το πακέτο κατά την τελευταία ενεργή εργάσιμη ημέρα.
-----------------	---

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.

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. Εάν ο έμπορος έχει την υπηρεσία AllWeekPay τότε πληρώνεται καθημερινά από τον Αποδέκτη κατά την ημέρα «Η+1», ανεξάρτητα αν είναι εργάσιμη ημέρα ή όχι.

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 «Η» (δηλαδή ποσά αγορών) που περιλαμβάνονται στο κλείσιμο πακέτου
+/- Προμήθεια επί των συναλλαγών της ημέρας «Η» για όλες τις αποδεκτές Συναλλαγές
+/- Περιθώριο DCC επί των συναλλαγών της ημέρας «Η» για όλες τις αποδεκτές Συναλλαγές
+/- μη αυτόματες προσαρμογές
+/- Αμφισβητούμενα ποσά, π.χ. αντιστροφές χρέωσης που λαμβάνονται στα εισερχόμενα Αρχεία των Συστημάτων Καρτών
+/- Εισπραχθέντα τέλη Συστημάτων Καρτών
+/-Λοιπές χρεώσεις ΥπηρεσιώνΕΡΑΥ
= ημερήσιος διακανονισμός κατά την «Η+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 era y για να αναφέρετε το πρόβλημα.

Αναφέρετε το πρόβλημα προσδιορίζοντας τη Συναλλαγή που απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση:

- **Καλέστε το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της era y 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 (εκκινήτης 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
 - Απάντηση αν το Τερματικό είναι ή όχι διασυνδεδεμένο και αν ναι με ποια απόφαση (A.1098/2022 είτε A.1155/2023) και ποιο υπο-πρωτόκολλο (TCP, WebECR, Middleware κ.λ.π.)
 - Περιγραφή του προβλήματος: π.χ. το Τερματικό POS κόλλησε κ.λπ., δεν φτάνει το ποσό στην ταμειακή
 - Άλλες λεπτομέρειες: π.χ. αν 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 κάποιο συγκεκριμένο μήνυμα, το προσωπικό του Εμπορικού Καταστήματος θα πρέπει:

- να επικοινωνήσει με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της era y
- να παράσχει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες που θα ζητηθούν από τον εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της era y
- να ακολουθήσει τις οδηγίες του εκπροσώπου για την επίλυση του προβλήματος

Να είστε έτοιμοι να δηλώσετε τις ακόλουθες πληροφορίες:

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

- δ. Προσδιορισμό προβλήματος (π.χ. πρόβλημα με τον εκτυπωτή, το πληκτρολόγιο, την οθόνη, τον αναγνώστη της κάρτας, την τροφοδοσία, τα καλώδια)
- ε. Αν το τερματικό είναι διασυνδεδεμένο ή λειτουργεί αυτόνομα
- στ. Λεπτομέρειες του προβλήματος - Τι ακριβώς δεν λειτουργεί; (Βλέπε επίσης [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV. Τεχνική Διερεύνηση](#))
- ζ. 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/Ταμειακής/Router;
 - Αλλαγή χαρτιού αποδείξεων;
 - Αλλαγή θέσης του Τερματικού POS;
- η. 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 (το Τερματικό μπορεί να ολοκληρώσει επιτυχώς τη δοκιμή (Τεστ) επικοινωνίας όπως και εγκατάσταση παραμέτρων (στους τύπους POS που υποστηρίζουν τη συγκεκριμένη λειτουργικότητα). Ανατρέξτε στον 'Οδηγό Εγκατάστασης και Χρήσης Τερματικού POS', ανάλογα με τον τύπο του Τερματικού που χρησιμοποιείτε. Εάν υπάρχει πρόβλημα με το δίκτυο ή το διαδίκτυο στην τοποθεσία, να επικοινωνήσετε απευθείας με την Εξυπηρέτηση Πελατών του παρόχου δικτύου σας.
2. **Καλέστε 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 του Τερματικού POS, δηλαδή το Τερματικό μπορεί να ολοκληρώσει επιτυχώς τη δοκιμή (Τεστ) επικοινωνίας. Ανατρέξτε στο σχετικό κεφάλαιο του 'Οδηγού Εγκατάστασης & Χρήσης' ή του 'Οδηγού Διασύνδεσης και Χρήσης' Τερματικού POS για τον συγκεκριμένο τύπο 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 την επωνυμία του Εμπόρου, την τοποθεσία)
2. Αναγνωριστικό εμπόρου (MID)
3. Αναγνωριστικό Τερματικού POS (TID)
4. Σύντομη περιγραφή του προβλήματος (δεν είναι δυνατή η ολοκλήρωση της Συναλλαγής, δεν λειτουργεί ο αναγνώστης της κάρτας, το POS δεν ανάβει κ.λπ.)

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. 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, φόρμες κρατήσεων, συμβόλαια ενοικιάσεων πλήρως συμπληρωμένα και υπογεγραμμένα από τον κάτοχο της κάρτας 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)
- γ. Για περιπτώσεις μισθώσεων αυτοκινήτων, μοτοσυκλετών, ποδηλάτων, σκαφών τις φόρμες κρατήσεων, συμβόλαια ενοικιάσεων πλήρως συμπληρωμένα και υπογεγραμμένα από τον κάτοχο της κάρτας.
- δ. Για περιπτώσεις ενοικιάσεως καταλυμάτων check-in, check-out φόρμες συμπληρωμένες και υπογεγραμμένες.

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.

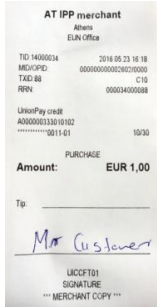
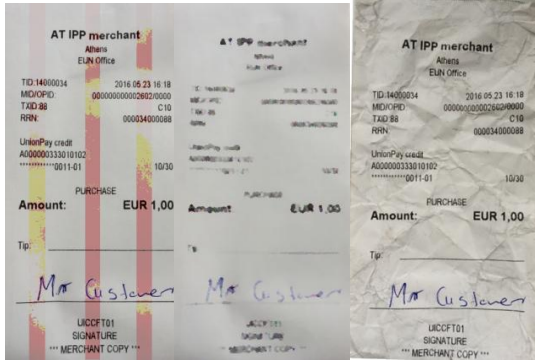
Σημαντικό!	Πρέπει να σταλεί απάντηση, ακόμη και εάν τα ευανάγνωστα έγγραφα τεκμηρίωσης δεν είναι διαθέσιμα.
-------------------	--

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 Αντιμετώπιση προβλημάτων

Αιτία	Περιγραφή/Οδηγίες
Δεν είναι δυνατή η εύρεση των εγγράφων τεκμηρίωσης Ή Δεν είναι δυνατή η αναγνώριση της Συναλλαγής	• 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

Τα έγγραφα τεκμηρίωσης δεν είναι ευανάγνωστα	• Εάν το χρώμα του εκτυπωμένου κειμένου αρχίζει να είναι λιγότερο έντονο (το φυσίγγιο μελάνης πρέπει να αλλάχθει) • 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	• 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	• 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	• 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

Συμβουλή	Περιγραφή
	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	• 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. • 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	• 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 Αμφισβήτησης Συναλλαγής

Οι συνηθέστεροι λόγοι για τους οποίους ένας Κάτοχος Κάρτας μπορεί να αμφισβητήσει μια συναλλαγή και να απαιτήσει να πιστωθεί ο λογαριασμός του το ποσό της Συναλλαγής με παράλληλη χρέωση του Εμπόρου είναι οι ακόλουθοι:

- Η Συναλλαγή δεν έγινε από τον 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 Αμφισβήτησης Συναλλαγής

Κατάσταση	Περιγραφή
Απόρριψη έγκρισης	• Μην ολοκληρώνετε μια Συναλλαγή εάν το αίτημα έγκρισης απορρίφθηκε. • Μην επαναλάβετε το αίτημα έγκρισης εάν λάβετε απόρριψη. Ζητήστε έναν άλλο τρόπο πληρωμής.
Παραπομπές	• 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	• 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	• 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	• Εάν ο Κάτοχος Κάρτας είναι φυσικά παρών και έχει τον αριθμό λογαριασμού αλλά όχι την Κάρτα, μην αποδεχτείτε τη Συναλλαγή. • Ακόμη και με λήψη έγκρισης, η Συναλλαγή μπορεί να χρεωθεί σε εσάς εάν αποδειχθεί δόλια.
Συναλλαγή CNP	• 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 ολοκληρώνεται η Συναλλαγή με φυσική παρουσία Κάρτας προκειμένου να αποδεικνύεται η αποδοχή της συναλλαγής και η φυσική παρουσία της Κάρτας και του Κατόχου Κάρτας.
Αναγνωσιμότητα	• 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	• 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.

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
- Diners

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. Οι ΜΟ/ΤΟ συναλλαγές δεν διασφαλίζουν τον έμπορο σε περιπτώσεις αμφισβήτησης. Αντ' αυτού προτείνεται η λύση Pay by Link. Η ePAY δεν αναλαμβάνει την ευθύνη για τυχόν κόστος που προκύψει από αμφισβήτηση ΜΟ/ΤΟ Συναλλαγής και αυτή γίνεται με αποκλειστική ευθύνη του Εμπόρου.
-------------------	---

9 Αποδοχή Ψηφιακών Πορτοφολιών στο eray eCommerce (Apple Pay, Google Pay™)

Μέσω των ψηφιακών πορτοφολιών Apple Pay και Google Pay™, οι Πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν online πληρωμές εύκολα και με ασφάλεια, χρησιμοποιώντας Κάρτες, σε μορφή token, που είναι συνδεδεμένες με τον Google λογαριασμό τους ή έχουν αποθηκευτεί στο Apple Wallet.

Οι επιλογές Apple Pay και Google Pay είναι διαθέσιμες στη σελίδα πληρωμής της eray για eCommerce Συναλλαγές μέσω των υπηρεσιών Redirection, iFrame και eray by link. Ο Πελάτης μεταφέρεται στη σελίδα πληρωμής της eray, όπου επιλέγει το Apple Pay ή το Google Pay ως τρόπο πληρωμής και ολοκληρώνει τη Συναλλαγή χρησιμοποιώντας μία από τις αποθηκευμένες Κάρτες του, χωρίς να απαιτείται εισαγωγή στοιχείων Κάρτας μέσα από το ασφαλές περιβάλλον της Apple ή της Google αντίστοιχα. Οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε συσκευές και browsers που υποστηρίζουν τη συγκεκριμένη λειτουργία σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους, προϋποθέσεις και τεχνικές προδιαγραφές της Apple και της Google αντίστοιχα (βλ. κατωτέρω).

Οι Συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω Apple Pay ή Google Pay υποστηρίζουν Κάρτες Visa και Mastercard και τιμολογούνται σύμφωνα με την υφιστάμενη τιμολόγηση eCommerce Συναλλαγών με Κάρτα που ισχύει για την επιχείρηση.

Οι Συναλλαγές μέσω Apple Pay ή Google Pay θα εμφανίζονται στο διαχειριστικό εργαλείο AdminTool, στις ίδιες οθόνες όπου εμφανίζονται και οι υπόλοιπες Συναλλαγές με Κάρτα.

Η ενεργοποίηση των υπηρεσιών είναι δωρεάν, ενώ οι Συναλλαγές τιμολογούνται σύμφωνα με την υφιστάμενη τιμολόγηση Καρτών, ως Κάρτες που έχουν εκδοθεί εντός ή εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, ανάλογα με την χώρα προέλευσης του εκδότη της Κάρτας και το τύπο αυτής.

Με τη χρήση της υπηρεσίας, οι Έμποροι λογίζεται ότι ήδη έχουν αναγνώσει και αποδεχθεί τους όρους και την πολιτική ορθής χρήσης της Apple ως προς το Apple Pay και τους αντίστοιχους όρους της Google ως προς το Google Pay, κατανοώντας ότι η διαθεσιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών είναι αρμοδιότητα και ευθύνη των αντίστοιχων παρόχων, εφόσον αυτές εξακολουθούν και παρέχονται από την eray:

Google Pay

- [Terms of Service](#)
- [Acceptable Use Policy](#)

Apple Pay

- [Web Merchant Terms and Conditions](#)

Κατά τα λοιπά, συνεχίζουν να ισχύουν οι υφιστάμενοι όροι και προϋποθέσεις της Συμφωνίας με την eray.

Σε περίπτωση που ο Έμπορος επιθυμεί την απενεργοποίηση της υπηρεσίας, μπορεί να επικοινωνήσει με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της eray στο 210-3898954.

10 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 era pay.

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, 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)
11	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)
X3	Transaction already exists
X4	Duplicated Preauthorization found for MID
X5	Preauthorization is in different currency
X6	Original Preauthorization Amount is not equal to Preauth Completion Amount
Όλοι οι άλλοι κωδικοί απάντησης	ΜΗ ΕΓΚΥΡΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

Πίνακας 8 - Κωδικοί απάντησης

Ελήφθη από τον Αποδέκτη της Συναλλαγής (ισχύει για όλα τα σχήματα)	Κωδικός απάντησης που λαμβάνεται από το Τερματικό POS	Μήνυμα απάντησης / Περιγραφή
Όλα τα σχήματα	SC	Απαιτείται πρόσθετη ταυτοποίηση πελάτη
Όλα τα σχήματα	SP (OP)	Απαιτούνται δεδομένα PIN

Πίνακας 9 - Κωδικός απάντησης σε σχέση με την PSD2

11 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II. - Αντιμετώπιση προβλημάτων

Σφάλμα	Ερώτημα διερεύνησης	Λύση
Το Τερματικό δεν μπορεί να ολοκληρώσει τη Συναλλαγή και η δοκιμή (Τεστ) επικοινωνίας αποτυγχάνει (ενσύρματα μη διασυνδεδεμένα τερματικά)	Υπάρχει Internet στο Κατάστημα; Έχετε ελέγξει την κατάσταση των καλωδίων;	Ελέγξτε τις ρυθμίσεις του router σύμφωνα με τις οδηγίες του παρόχου σας. Τοποθετήστε τη μια απόληξη στη θέση ethernet του POS και η άλλη απευθείας σε θύρα του router (χωρίς splitter). Προχωρήστε σε επανεκκίνηση του POS και του Router.
Το Τερματικό δεν μπορεί να ολοκληρώσει τη Συναλλαγή και η δοκιμή (Τεστ) επικοινωνίας αποτυγχάνει (ενσύρματα μη διασυνδεδεμένα τερματικά)	Υπάρχει Internet στο Κατάστημα; Έχετε ελέγξει την κατάσταση των καλωδίων;	Ελέγξτε τις ρυθμίσεις του router σύμφωνα με τις οδηγίες του παρόχου σας. Τοποθετήστε τη μια απόληξη στη θέση ethernet του POS και η άλλη απευθείας σε θύρα του router (χωρίς splitter). Προχωρήστε σε επανεκκίνηση του POS και του Router.
Το Τερματικό δεν μπορεί να ολοκληρώσει τη Συναλλαγή και η δοκιμή (Τεστ) επικοινωνίας αποτυγχάνει (ασύρματα μη διασυνδεδεμένα τερματικά)	Υπάρχει επαρκής κάλυψη δικτύου GPRS/WIFI) στην οθόνη του POS;	Μεταβείτε σε σημείο με επαρκή κάλυψη. Ελέγξτε τη στάθμη της μπαταρίας. Προχωρήστε σε επανεκκίνηση του POS και του Router.
Το τερματικό ενώ έκανε συναλλαγές μέσω της ΑΑΔΕ τώρα δεν δέχεται εντολή από το ΦΗΜ/ERP ενώ κάνει τεστ επικοινωνίας (TCP διασύνδεση)	Έχει γίνει επικοινωνία με τον τεχνικό που υποστηρίζει τον ΦΗΜ/ERP;	Να γίνει έλεγχος της IP που έχει δηλωθεί στο POS εάν είναι ενεργή ή γίνεται conflict σ' αυτήν από κάποια άλλη συσκευή. Επίσης, να γίνει έλεγχος των ρυθμίσεων του POS που έχουν καταχωρηθεί στο μενού της ταμειακής. Αν απαιτηθεί αλλαγή της IP να δηλωθεί εκτός DHCP range απευθείας στο router.
Το τερματικό ενώ έκανε συναλλαγές μέσω της ΑΑΔΕ τώρα δεν δέχεται εντολή από το ΦΗΜ ενώ κάνει τεστ επικοινωνίας (middleware/WEBECR).	Έχει γίνει επικοινωνία με τον τεχνικό που υποστηρίζει τον ΦΗΜ/ERP;	Να γίνει έλεγχος ότι έχουν περαστεί σωστά τα στοιχεία του τερματικού στην ταμειακή (IP, Port, acq_id, TID). Να γίνει έλεγχος ότι το τερματικό είναι συνδεδεμένο στο middleware ΠΙΝ την αποστολή του αιτήματος από την ταμειακή/ERP

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;	Επαναλάβετε τη Συναλλαγή. Εάν η Κάρτα δεν είναι αναγνώσιμη από το POS (Ανέπαφα, με χρήση chip ή μαγνητικού αναγνώστη), τότε εφόσον η ανοικτή πληκτρολόγηση είναι ενεργοποιημένη, πληκτρολογείτε τον αριθμό της Κάρτας στο Τερματικό.
Δεν εκτυπώνεται απόδειξη	Έχει τοποθετηθεί χαρτί; Χρησιμοποιείται ο κατάλληλος τύπος ρολού χαρτιού;	Εάν ναι, βεβαιωθείτε ότι δεν υπάρχει εμπλοκή ή αναδίπλωση χαρτιού. Ελέγξτε το ρολό χαρτιού καθώς και αν έχει κλείσει σωστά το καπάκι του εκτυπωτή. Ελέγξτε αν έχει χρησιμοποιηθεί θερμικό ρολό & έχει τοποθετηθεί σωστά. Στα ασύρματα Τερματικά ελέγξτε η στάθμη της μπαταρίας να είναι τουλάχιστον 50%.
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

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

Επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης της ePAY για να λάβετε κατευθύνσεις.

12 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III. Διαδικασία ανάκτησης Κάρτας

12.1 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.

13 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV. – 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
Τερματικό POS	Τι εμφανίζεται στο Τερματικό POS;	
	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.
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 και σε τι είδους συναλλαγή;	Μερικές φορές / Πάντα/ Μετά ... διαδικασία
Το POS Τερματικό κολλάει	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	Προσδιορίστε το εμπορικό σήμα της Κάρτας (Visa, MC κ.λπ.).

Πηγή του προβλήματος	Ερώτημα διερεύνησης	Δείγμα απάντησης
	BIN);	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.

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

Πίνακας 12 - Τεχνική Διερεύνηση

14 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Αριθμοί Επικοινωνίας

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

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

Πίνακας 13 - Πίνακας Αριθμών Επικοινωνίας

15 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. – DCC

Ερώτηση	Απάντηση
1. Ακρώνυμο DCC	Δυναμική Μετατροπή Νομίσματος.
2. Με ποιες Κάρτες μπορούν να εφαρμοστούν οι Υπηρεσίες DCC;	MasterCard, VISA και Diners.
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

15.1 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
- Να στρέφει το πληκτρολόγιο του POS στον Κάτοχο της Κάρτας προκειμένου ο Καρτούχος να αποδεχθεί τις Υπηρεσίες DCC

16 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII. – Λεπτομέρειες για τον ξενοδοχειακό κλάδο, Υπηρεσίες Ενοικίασης (εταιρείες ενοικίασης εξοπλισμού, φορτηγών, αυτοκινήτων, σκαφών, αεροσκαφών, μοτοσικλετών, ποδηλάτων), Υπηρεσίες Αερομεταφορών.

16.1 Κράτηση

16.1.1 Αποδοχή κράτησης

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

- Να γνωστοποιήσει και να λάβει επιβεβαίωση για τους όρους της κράτησης από τον Κάτοχο της Κάρτας κατά τη στιγμή της κράτησης. Εάν η κράτηση έγινε μέσω τηλεφώνου, ο Έμπορος πρέπει να αποστείλει στον Κάτοχο της 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/Diners/UPI
 - 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 με τρόπο που να μπορείτε να αποδεικνύεται εκ των υστέρων (είτε με το να υπογράψει ο Πελάτης κάποιο έγγραφο ότι έχει ενημερωθεί είτε με σχετικό επιλεγόμενο πεδίο στον ιστότοπο του Εμπόρου σε περίπτωση ηλεκτρονικής κράτησης): 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.

Σημαντικό! Προκειμένου να αποδεικνύεται ρητώς η αποδοχή της ακυρωτικής πολιτικής από τον κάτοχο της κάρτας απαιτείται να υπάρχει η πολιτική ακύρωσης (Cancellation Policy) στη σειρά σελίδων στις οποίες έχει πρόσβαση ο κάτοχος της κάρτας και ο κάτοχος να υποχρεούται να αποδεχθεί αυτήν την πολιτική (Cancellation Policy) πρώτου ολοκληρώσει την κράτηση (click to accept).

Εναλλακτικά, ο ιστότοπος του εμπόρου μπορεί να περιλαμβάνει έναν σύνδεσμο προς μια ξεχωριστή σελίδα, εάν ο σύνδεσμος αποτελεί μέρος της επιβεβαίωσης "κλικ για αποδοχή" και αναφέρει ξεκάθαρα ότι η πολιτική επιστροφής, επιστροφής χρημάτων ή ακύρωσης βρίσκεται εντός του συνδέσμου.

Για όλα τα παραπάνω είναι απαραίτητο η διατύπωση να περιλαμβάνει τους όρους ακυρωτική πολιτική (Cancellation Policy), πολιτική επιστροφών (Return Policy) και πολιτική επιστροφής χρημάτων (Refund Policy).

4. Δώστε στον Κάτοχο Κάρτας γραπτή επιβεβαίωση

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

- Τον αριθμό λογαριασμού Κάρτας Visa/MasterCard/Diners/UIP (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 οποιεσδήποτε 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/Diners/UIP
- Την ημερομηνία και ώρα λήξης των δικαιωμάτων ακύρωσης
- Γνωστοποιήστε την πολιτική ακύρωσης/επιστροφής/επιστροφής ποσού

16.1.2 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/Diners/UIP (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

16.1.3 Διαχείριση Συναλλαγών «μη εμφάνισης»

Μια 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/Diners/UIP για διαμονή μίας διανυκτέρευσης, συν τυχόν ισχύοντες φόρους. Απλά γράφετε «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 ολοκληρώσουν 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) - Ολοκλήρωση συναλλαγής ή νέα συναλλαγή με τη μέθοδο της πληκτρολόγησης δεν διασφαλίζει τον έμπορο όσον αφορά την αποδοχή της ακυρωτικής του πολιτικής από τον κάτοχο της κάρτας. Αντ' αυτού οι e-Commerce συναλλαγές θα πρέπει να ολοκληρώνονται είτε σε e-pos (ηλεκτρονικό τερματικό) αμέσως μόλις καταχωρεί τα στοιχεία της κράτησης του ο πελάτης στο site ή σε φυσικό τερματικό με παρουσία κάρτας.
-------------------	---

16.1.4 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

16.1.5 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.

16.2 Τροποποιημένα ποσά και καθυστερημένες χρεώσεις

Καθυστερημένες χρεώσεις, 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. Η χρέωση της ζημιάς συστήνεται να είναι νέα συναλλαγή παρουσία κάρτας.

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.
- Ο Έμπορος πρέπει να περιμένει 20 εργάσιμες ημέρες πριν τη χρέωση για τυχόν ζημιές.
- Ο Έμπορος πρέπει να προχωρήσει σε χρέωση για καθυστερημένες χρεώσεις λόγω απώλειας, κλοπής ή ζημιάς 90 ημερολογιακές ημέρες από το check out.

16.3 Έγκριση

16.3.1 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

16.3.2 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.

16.3.3 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 επιβεβαίωσης της νόμιμης κατοχής της κάρτας 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.

16.3.4 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.

16.3.5 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).

16.3.6 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/Diners/UPI
- 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.

Σημαντικό! Ολοκλήρωση συναλλαγής ή νέα συναλλαγή με τη μέθοδο της πληκτρολόγησης δεν διασφαλίζει τον έμπορο όσον αφορά την αποδοχή της χρέωσης από τον κάτοχο της κάρτας.

16.3.7 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.

Σημαντικό! Ολοκλήρωση συναλλαγής ή νέα συναλλαγή με τη μέθοδο της πληκτρολόγησης δεν διασφαλίζει τον έμπορο όσον αφορά την αποδοχή της χρέωσης από τον κάτοχο της κάρτας.

16.4 Συναλλαγές ξενοδοχείων μέσω ePAY by link

Για τη διεκπεραίωση ασφαλών συναλλαγών με κάρτα που αφορούν τηλεφωνικές χρεώσεις, προκαταβολές ή προπληρωμές για κρατήσεις ξενοδοχείων, προτείνουμε τη χρήση της υπηρεσίας

‘epay by link’.

Πρόκειται για μια πλατφόρμα δημιουργίας συνδέσμων πληρωμής, την οποία μπορούν να αξιοποιούν τα ξενοδοχεία για την εκτέλεση ασφαλών πληρωμών, χωρίς την ανάγκη ύπαρξης ιστοσελίδας.

Πώς λειτουργεί:

- Η επιχείρηση δημιουργεί έναν σύνδεσμο πληρωμής μέσω της ειδικής πλατφόρμας που παρέχει η epay, προσδιορίζοντας το ακριβές ποσό πληρωμής.
- Η επιχείρηση αποστέλλει το σύνδεσμο στον πελάτη (π.χ. μέσω email ή SMS).
- Ο πελάτης, κάνοντας κλικ στον σύνδεσμο, εισάγει με ασφάλεια τα στοιχεία της κάρτας του και ολοκληρώνει την πληρωμή.
- Το ξενοδοχείο ενημερώνεται άμεσα για την επιτυχία της συναλλαγής.

Η χρήση της υπηρεσίας ‘epay by link’ προτείνεται ως εναλλακτική λύση στις τηλεφωνικές χρεώσεις (ΜΟΤΟ συναλλαγές) ή στις χειροκίνητες συναλλαγές μέσω POS, που συχνά χρησιμοποιούνται από ξενοδοχεία. Η υπηρεσία αυτή προσφέρει το πλεονέκτημα των ασφαλών eCommerce συναλλαγών, με τη χρήση πρωτοκόλλων που μειώνουν τον κίνδυνο απάτης και ενισχύουν την προστασία τόσο για την επιχείρηση όσο και για τον πελάτη.

17 Υποστηρικτικό υλικό

eray POS

Ο Έμπορος μπορεί να χρησιμοποιήσει τους παρακάτω συνδέσμους για να αποκτήσει πρόσβαση στους:

- [Οδηγούς Εγκατάστασης και Χρήσης](#)
- [Οδηγούς Διασύνδεσης και Χρήσης, υποενότητα «Οδηγοί Διασύνδεσης και Χρήσης»](#)

ανάλογα με τον τύπο Τερματικού που διαθέτετε.

eray eCommerce

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

[3D Secure Manual](#)

[Batch File Manual](#)

[Bin Web Service Manual](#)

[eray by link](#)

[One-Click-Pay Manual](#)

[Recurring Transactions Manual](#)

[Redirection \(iFrame\) Manual](#)

[Redirection Loyalty Manual](#)

[Redirection Manual](#)

[Report Files Manual](#)

[Rest Web Service Manual](#)

[Tokenization Manual](#)

[Web Service Loyalty manual](#)

[Web Service Manual](#)

Εγχειρίδια χρήστη

[Virtual POS Manual](#)

[Users manuals \(Admin Tool & VPOS\)](#)