# Uživatelský manuál pro obsluhu terminálu

Verifone Vx675







Člen skupiny KBC 800 150 1

800 150 150 I www.csob.cz

# **OBSAH**

I .	PLAT	EBNÍ TERMINÁL VERIFONE	3
	I.1	DETAIL KLÁVESNICE TERMINÁLU A JEHO FUNKČNÍCH TLAČÍTEK	3
	1.2	JEDNOTLIVÉ POLOŽKY PRO OBSLUHU PLATEBNÍHO TERMINÁLU	3
		I.2.1 Prodej	4
		I.2.2 Cashback	7
		I.2.3 Návrat zboží	7
		I.2.4 Další operace	7
		I.2.5 Zrušení poslední transakce	8
		I.2.6 Transakce CNP	8
		I.2.7 Uzávěrka	. 9
		I.2.8 Mezisoučet	9
		I.2.9 Kopie účtenky	9
		I.2.10 Test spojení	9
		I.2.11 Kopie uzávěrky	9
		I.2.12 Zámek terminálu	9
		I.2.13 Supervisor	9
		I.2.14 Konfigurace	9
		I.2.15 Technik	.10
		I.2.16 Ostatní funkce	.10
	1.3		10
П	APLII		.11
	II.1	EET APLIKACE	11
	II.2		11
		II.2.1 CSOB	.11
		II.2.2 Obchodník	.11
	II.3	JEDNOTLIVÉ POLOŽKY PRO OBSLUHU PLATEBNÍHO TERMINÁLU	12
		II.3.1 Prodej s využitím hotovosti	.13
		II.3.2 Prodej s kartou vyžadující a nevyžadující PIN	.14
		II.3.3 Prodej s kartou vyžadující podpis	.15
		II.3.4 EET Storno (Storno transakce)	.16
		II.3.5 Opakovat tisk	.17
		II.3.6 EET uzaverka	.17
		II.3.7 EET OTTIINES	18
	шл		10
	11.4	RESENI STI UACI PRI EVIDOVANI TRZEB V BEZNEM REZIMU	19
		II.4.1 Pokladni zarizeni tunguje spravne	.19
		II.4.2 IVIONU Vystavit učtenku, neize ji vsak vytisknout	10
		II.4.5 Obcasile a dlouhé odozvy připojení k internetu	20
		II.4.4 Caste a dioune odezvy pripojeni k internetu	20
		II.4.5 Výnadek přinciení k internetu s dobou trvání do 48 hodin	20
		II.4.7 Výpadek připojení k internetu s dobou trvání nad 48 hodin	21
		II 4.8 Pokladní zařízení nefunguje správně	21
ш	PŘÍI (	OHA 1	.22
IV	PŘÍL	OHA 2	.23
V	KON	FAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE	.24
	V.1	DŮLEŽITÉ INFORMACE	24
	V.2	Колтакту	24

# I PLATEBNÍ TERMINÁL VERIFONE

# I.1 Detail klávesnice terminálu a jeho funkčních tlačítek



# I.2 Jednotlivé položky pro obsluhu platebního terminálu

07.11.	.2016	15 <b>:</b> 52
TRN.	ADM.	MENU

Pro volbu TRN. stiskněte funkční tlačítko F1 (F1).

Dojde k vyvolání stromové nabídky:

- 1. Prodej
- 2. Cashback
- 3. Návrat zboží
- 4. Další operace
  - 1. Předautorizace
  - 2. Zrušení předautorizace
  - 3. Dokončení předautorizace
- 4. Výběr hotovosti
- 5. Zruš. poslední 6. Transakce CNP
  - 1. Prodej
  - Prodej
    Návrat zboží
  - 3. Předautorizace
  - 4. Dokončení předautorizace
  - 5. Zrušení předautorizace

Pro volbu ADM. stiskněte funkční tlačítko F2 (F2) nebo F3 (F3).

Dojde k vyvolání stromové nabídky:

- 1. Uzávěrka
- 2. Mezisoučet
- 3. Kopie účtenky
- 4. Test spojení
- 5. Kopie uzávěrky

Pro volbu MENU stiskněte funkční tlačítko F4 (F4). Dojde k vyvolání stromové nabídky:

- 1. Zámek term.
  - 1. Odemknout
  - 2. Uzamknout
  - 3. Změna hesla
- Supervisor
  Konfigurace
  - 1. Změna jazyka

- 1. Česky
- 2. English
- 3. France
- 4. Deutsch
- 5. Dotaz
- 2. Nahrání param.
- 3. Status
- 4. Directory
- 5. Pinpad
- 6. Otisk klíčů
- Automatický poplatek
  Technik
- Navigace mezi jednotlivými volbami se provádí stisky navigačních tlačítek (▲) šipka nahoru a (▶) šipka dolů. Pro zrychlení volby lze stisknout číslo jednotlivých voleb. Pro potvrzení volby se využívá zelená klávesa OK (). Pro krok zpět se používá červená klávesa STOP ().

### I.2.1 Prodej

Prodej vždy zahájíte stiskem zelené klávesy OK (......).

Zahájí transakci prodej. Terminál čeká na vložení (přiložení) karty. Po vložení magnetické karty dojde k zobrazení čísla karty, terminál čeká na potvrzení.

U některých nastavení může dojít k dotazu na určení názvu účtu pro realizaci transakce. Nastavení určuje ČSOB.

U některých nastavení může dojít k dotazu na určení měny transakce (CZK, EUR, USD, GBP). Nastavení určuje ČSOB.

Zadejte částku – Zadejte částku (v případě nutnosti použití desetinné čárky použijte pro její zadání stisk klávesy TEČKA (\*).

- U některých nastavení může dojít k dotazu na zadání variabilního symbolu. Nastavení určuje ČSOB.
- Pokud máte aktivovánu službu Cashback, celková částka překročila limit 300 Kč, karta držitele to umožňuje bude obvykle (záleží na nastavení) zobrazen dotaz na možnost využití Cashbacku. Pokud si držitel nepřeje tuto službu využít, stiskněte červenou klávesu STOP (). Pokud si držitel tuto službu přeje, stiskněte zelenou klávesu OK () a následně zadejte částku, kterou držitel žádá vyplatit v hotovosti.

Zadejte váš PIN – Terminál čeká na vložení PINu od držitele karty.

Dochází k autorizaci platby a v případě úspěchu k tisku účtenky.

**Souhlasí podpis?** – Po podepsání účtenky (ne vždy je podpis vyžadován, většinou se jedná o transakce magnetickou kartou) zkontrolujte, zda se podpis na účtence shoduje s podpisem na kartě.

- Pokud podpis souhlasí, stiskněte zelenou klávesu OK (
- Pokud podpis nesouhlasí, stiskněte červenou klávesu STOP (
   dojde ke zrušení transakce a vytisknutí potvrzení o zrušení transakce.

### Prodej s bezkontaktní kartou (Contactless)

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52	Stiskněte zelenou klávesu OK ( .).
2	Výběr jazyka: 1. Česky 2. Anglicky 3. Německy	Pokud bude v parametrech terminálu nastaveno, aby se ptal, v jakém jazyce požadujete kopii účtenky, zobrazí se výběrové menu ( <i>1. Česky, 2. Anglicky, 3. Německy a 4. Francouzsky</i> ). Pokud se toto memu nezobrazí, kopie účtenky bude vytištěna v českém jazyce.
3		Zadejte částku platby v Kč a potvrďte zelenou klávesu OK ( • ).
	Zadej částku:	Chybně vložený znak lze smazat žlutou klávesou CLEAR ( < ). Pokud chcete transakci zrušit, stiskněte červenou klávesu STOP (
	501.00 Kč	Desetinnou čárku vložíte klávesou TEČKA (*).

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
4	07.11.2016 15:52	Terminál vás vyzve k přiložení bezkontaktní karty.
5	501.00 Kč PIN:	Pokud bude prodej v rozmezí 1 Kč - 500 Kč, proběhne autorizace bez nutnosti zadání PINu. Pokud je částka nad 500 Kč, bude požadováno zadání PINu. Zákazník zadá PIN a stiskne zelenou klávesu OK ( ).
6	Odtrhněte účt. a stiskněte OK !	Pokud je vše v pořádku, terminál vytiskne první účtenku, vyzve vás k odtržení a stisknutí zelené klávesy OK ( <sup>100</sup> ), pak vytiskne kopii účtenky pro zákazníka.

### Prodej s čipovou kartou

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52	Stiskněte zelenou klávesu OK ( ).
2	Výběr jazyka: 1. Česky 2. Anglicky 3. Německy	Pokud bude v parametrech terminálu nastaveno, aby se ptal, v jakém jazyce požadujete kopii účtenky, zobrazí se výběrové menu ( <i>1. Česky, 2. Anglicky, 3. Německy a 4. Francouzsky</i> ). Pokud se toto memu nezobrazí, kopie účtenky bude vytištěna v českém jazyce.
3	Zadej částku: 20.00 Kč	Zadejte částku platby v Kč a potvrďte zelenou klávesu OK ( <sup>•</sup> ). Chybně vložený znak lze smazat žlutou klávesou CLEAR ( <sup>&lt;</sup> ). Pokud chcete transakci zrušit, stiskněte červenou klávesu STOP ( <sup>•</sup> ). Desetinnou čárku vložíte klávesou TEČKA ( <sup>*</sup> ).
4	07.11.2016 15:52	Terminál vás vyzve ke vložení čipové karty.
5	Placená částka: 20.00 Kč	Po zpracování karty bude požadováno potvrzení zadané částky. Stiskněte zelenou klávesu OK ( <sup>o</sup> ).

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
6		U čipových karet je požadováno zadání PINu. Obsluha předá terminál a zákazník zadá svůj PIN a stiskne zelenou klávesu OK ( ).
	PIN:	
7	Odtrhněte účt. a stiskněte OK !	Pokud je vše v pořádku, terminál vytiskne první účtenku, vyzve vás k odtržení a stisknutí zelené klávesy OK ( ), pak vytiskne kopii účtenky pro zákazníka.
8	07.11.2016 15:52	Vyjměte kartu z terminálu.

### Prodej s magnetickou kartou

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52	Stiskněte zelenou klávesu OK ().
2	Výběr jazyka: <mark>1. Česky</mark> 2. Anglicky 3. Německy	Pokud bude v parametrech terminálu nastaveno, aby se ptal, v jakém jazyce požadujete kopii účtenky, zobrazí se výběrové menu ( <i>1. Česky, 2. Anglicky, 3. Německy a 4. Francouzsky</i> ). Pokud se toto memu nezobrazí, kopie účtenky bude vytištěna v českém jazyce.
3	Zadej částku: 20.00 Kč	Zadejte částku platby v Kč a potvrďte zelenou klávesu OK ( <sup>10</sup> ). Chybně vložený znak lze smazat žlutou klávesou CLEAR (<). Pokud chcete transakci zrušit, stiskněte červenou klávesu STOP ( <sup>12</sup> ). Desetinnou čárku vložíte klávesou TEČKA (*).
4	07.11.2016 15:52	Terminál vás vyzve k protažení magnetické karty.
5	12/12 Maestro 1234567890123456	Zkontrolujte číslo karty uvedené na obrazovce terminálu s číslem karty uvedeným na platební kartě. Nejsou-li čísla shodná, nelze transakci provést. V tomto případě stiskněte červenou klávesu STOP (20). Jsou-li čísla shodná, stiskněte zelenou klávesou OK (20).

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
6		Po zpracování karty bude požadováno potvrzení zadané částky. Stiskněte zelenou klávesu OK ( ).
	Placena castka:	
	20.00 Kč	
7		U některých magnetických karet může terminál požadovat zadání PINu. Obsluha
	20.00 Kč	předá terminál, zákazník zadá svůj PIN a stiskne zelenou klávesu OK (
	PIN:	
8		Pokud je vše v pořádku, terminál vytiskne první účtenku a požádá o zkontrolování
	Souhlasí podpis?	podpisu na účtence s podpisem na platební kartě. Shoduje-li se podpis, stiskněte zelenou klávesu OK ( ), terminál vytiskne kopii účtenky pro zákazníka. Pokud
	NE ANO	podpis nesouhlasí, stiskněte červenou klávesu STOP ( ) a terminál transakci zruší.

### I.2.2 Cashback

Transakci Cashback je možné používat v případech, kdy hodnota transakce Prodej převyšuje částku 300 Kč a vy máte tento typ transakce povelen u ČSOB. Jedná se o výběr hotovosti v rozmezí 100 Kč - 1500 Kč. Existují dvě varianty transakce Cashback.

- a) Cashback lze využít při klasickém prodeji, když hodnota transakce Prodej přesáhne částku 300 Kč. Po jejím potvrzení vás terminál vyzve k zadání hodnoty Cashback.
- b) Transakci Cashback můžete ručně aktivovat stisknutím funkčního tlačítka F1 (<sup>[1]</sup>) a vybráním volby 2. Cashback.

### Transakce Cashback lze provádět pouze u čipových nebo magnetických karet. Transakci Cashback není možné provést s bezkontaktní kartou.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>[1]</sup>). Dále stiskněte volbu *2. Cashback*. a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>10</sup>). Terminál vás vyzve k vložení čipové karty / protažení magnetické karty. Zadejte částku prodeje (musí být větší než 300 Kč) a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>10</sup>). Dále zadejte částku hotovosti, kterou požaduje zákazník (100 Kč - 1500 Kč). Pokud karta bude požadovat PIN, zákazník zadá svůj PIN a terminál vytiskne účtenku.

### I.2.3 Návrat zboží

Opak transakce Prodej. Transakce slouží při reklamacích – vrácení zboží či služeb. Transakce Návrat zboží musí být povolena u ČSOB. Transakce může být využita, pouze je-li použita stejná karta (číslo karty), jakou byla uskutečněna transakce Prodej. Návrat zboží je možné použít v jakémkoliv časovém intervalu od prodeje. Lze vrátit celou nebo poměrnou část hodnoty transakce.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>[1]</sup>). Dále stiskněte volbu *3. Návrat zboží* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>10</sup>). Dále budete postupovat jako u transakce Prodej. Tj. zadejte částku, následně vložte kartu / protáhněte kartu / zadejte její číslo a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>10</sup>).

### I.2.4 Další operace

### Předautorizace

Slouží k ověření platnosti karty a ověření dostatečnosti finančního krytí na účtu držitele platební karty pro předpokládanou transakci.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>F1</sup>). Dále stiskněte volbu *4. Další operace* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>O</sup>). Následně stiskněte volbu *1. Předautorizace* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>O</sup>). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

### Zrušení předautorizace

Slouží k celkovému zrušení již provedené předautorizace. U některých nastavení není povoleno.

Pro zrušení předautorizace je nutné znát SEQ ID a autorizační kód. Tyto údaje jsou uvedeny na účtence z provedené předautorizace. Autorizační kód může obsahovat také písmena (nikoliv pouze číslice). V takovém případě dochází k zadání písmen podobně jako na mobilním telefonu, tedy vícenásobným stiskem stejné klávesy. V případě, kdy autorizační kód obsahuje dvě shodná po sobě jdoucí čísla, je nutné mezi zadáváním učinit krátkou časovou prodlevu.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>F1</sup>). Dále stiskněte volbu *4. Další operace* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>ID</sup>). Následně stiskněte volbu *2. Zruš. předaut.* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>ID</sup>). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

### Dokončení předautorizace

Slouží k doúčtování celkové částky za poskytnutou službu.

Při dokončení je nutné znát SEQ ID a autorizační kód. Tyto údaje jsou uvedeny na účtence z provedené předautorizace.

Autorizační kód může obsahovat také písmena (nikoliv pouze číslice). V takovém případě dochází k zadání písmen podobně jako na mobilním telefonu, tedy vícenásobným stiskem stejné klávesy.

V případě, kdy autorizační kód obsahuje dvě shodná po sobě jdoucí čísla, je nutné mezi zadáváním učinit krátkou časovou prodlevu.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>F1</sup>). Dále stiskněte volbu *4. Další operace* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>o</sup>). Následně stiskněte volbu *3. Dokončení předautorizace* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>o</sup>). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

#### I.2.5 Zrušení poslední transakce

Jde o obdobnou funkci jako je funkce Návrat zboží, kterou je možné použít kdykoliv od prodeje. Funkci Zrušení poslední transakce je možné provést pouze ihned po prodeji. Takto zrušená transakce se zruší na autorizačních server banky a není proto vidět na uzávěrce platebního terminálu ani na výpisech.

Pro zrušení poslední transakce není potřeba použít kartu klienta.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (F1). Dále stiskněte volbu *5. Zruš. poslední* a potvrďte zelenou klávesou OK (•). Na terminálu se zobrazí částka posledního prodeje, kterou potvrďte zelenou klávesou OK (•). Terminál vás následně vyzve ke vložení autorizačního kódu, který najdete na účtence vytištěné při prodeji.

### I.2.6 Transakce CNP

Funkce slouží k provádění transakcí bez přítomnosti karty (funkce musí být povolena na ČSOB).

U některých verzí aplikací tato volba chybí. V takovém případě se transakce bez přítomnosti karty provádějí zvolením transakce Prodej a následným ručním vložením čísla karty.

#### Prodej

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>F1</sup>). Dále stiskněte volbu *6. Transakce CNP* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>ID</sup>). Následně stiskněte volbu *1. Prodej* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>ID</sup>). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

### Návrat zboží

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>F1</sup>). Dále stiskněte volbu 6. Transakce CNP a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>III</sup>). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

### Předautorizace

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>F1</sup>). Dále stiskněte volbu *6. Transakce CNP* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>III</sup>). Následně stiskněte volbu *3. Předautorizace* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>III</sup>). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

### Dokončení předautorizace

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>[1]</sup>). Dále stiskněte volbu *6. Transakce CNP* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>10</sup>). Následně stiskněte volbu *4. Dokončení pře.* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>10</sup>). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

### Zrušení předautorizace

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>F1</sup>). Dále stiskněte volbu 6. *Transakce CNP* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>ID</sup>). Následně stiskněte volbu 5. Zruš. předaut. a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>ID</sup>). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

### I.2.7 Uzávěrka

Dojde k provedení uzávěrky platebního terminálu (ověření transakcí z platebního terminálu s transakcemi na autorizačním centru a k předání off-line transakcí). Uzávěrka je prováděna automaticky, podle nastavení, buď každý den nebo ve zvolený den a nastavenou hodinu (v případě opravy času automatické uzávěrky kontaktujte **HELPDESK PK ČSOB** na tel.: 495 800 116). Uzávěrku můžete také provádět ručně.

V případě, že nesouhlasí součty, je nutné kontaktovat HELPDESK PK ČSOB na tel.: 495 800 116.

### Uzávěrku je nutné dělat min. 1x denně, pokud je terminál aktivně užíván.

V případě, kdy je v platebním terminálu nastavena možnost přijímat transakce na více než jeden účet, provede se uzávěrka za jednotlivé účty zvlášť, nakonec dojde i k souhrnné uzávěrce.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F2 (<sup>F2</sup>) nebo F3 (<sup>F3</sup>). Dále stiskněte volbu *1. Uzávěrka* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>D</sup>). Dojde ke spojení s autorizačním centrem a provedení uzávěrky.

### I.2.8 Mezisoučet

Dojde k předběžnému ověření transakcí z platebního terminálu s transakcemi na autorizačním centru.

V případě, že nesouhlasí součty, je nutné kontaktovat HELPDESK PK ČSOB na tel.: 495 800 116.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F2 (<sup>E2</sup>) nebo F3 (<sup>E3</sup>). Dále stiskněte volbu 2. *Mezisoučet* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>0</sup>). Dojde ke spojení s autorizačním centrem a provedení mezisoučtu.

### I.2.9 Kopie účtenky

Dojde k vytisknutí účtenky z poslední transakce.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F2 (F2) nebo F3 (F3). Dále stiskněte volbu *3. Kopie účtenky* a potvrďte zelenou klávesou OK (<sup>10</sup>). Po dotazu na volbu jazyka, ve kterém má být účtenka sestavena dojde k vytisknutí účtenky z poslední transakce. Účtenky z předchozích transakcí vytisknout nelze.

### I.2.10 Test spojení

V případě potřeby je možné na terminálu provést test spojení s autorizačním centrem.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F2 (F2) nebo F3 (F3). Dále stiskněte volbu *4. Test spojení* a potvrďte zelenou klávesou OK (0). Dojde ke spojení s autorizačním centrem a provedení testu spojení.

### I.2.11 Kopie uzávěrky

Dojde k vytištění kopie poslední uzávěrky.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F2 (<sup>E2</sup>) nebo F3 (<sup>E3</sup>). Poté stiskněte volbu *5. Kopie uzávěrky* a potvrdíte zelenou klávesou OK (<sup>0</sup>).

V případě, že nesouhlasí součty, je nutné kontaktovat HELPDESK PK ČSOB na tel.: 495 800 116.

### I.2.12 Zámek terminálu

Volba slouží k odemčení (přihlášení), uzamčení (odhlášení) a změně hesla.

Jedná se o zabezpečovací funkci, terminál funguje pouze v případě, kdy je terminál odemčen (pokladní přihlášen).

### Odemknout

Po volbě dojde k výzvě zadání hesla. Výchozí heslo je 11111111 (osm jedniček). Po zadání hesla terminál ohlásí "terminál odemčen (Pokladní přihlášen)".

### Uzamknout

Po volbě dojde k uzamčení terminálu (odhlášení pokladní).

### Změna hesla

Umožňuje změnu hesla pokladní.

### I.2.13 Supervisor

Tato funkce se nepoužívá.

### I.2.14 Konfigurace

### Změna jazyka

Umožňuje změnit jazyk použitý pro tisk účtenky.

Volby jsou:

• Česky

- English (anglicky)
- France (francouzsky)
- Deutsch (německy)
- Dotaz (při každé transakci se terminál dotáže na jazyk)

### Nahrání parametrů

Umožní ruční vyvolání požadavku na stažení aktuálních parametrů z centrálních systémů pro platební terminály. Aktualizace parametrů terminálu probíhá automaticky dle nastavení terminálu. Pokud neproběhne automatické stažení aktualizací a vy jste požadovali nějakou změnu (změna hlavičky, nové typy platebních karet, atd.), je možné ji provést ručně.

Ve výchozím stavu terminálu stiskněte funkční tlačítko F4 (F4). Dále stiskněte volbu *3. Konfigurace* a potvrďte zelenou klávesou OK (•). Následně stiskněte volbu *2. Nahrání param.* a potvrďte zelenou klávesou OK (•). Dále pokračujte podle pokynů platebního terminálu.

### Status

Vytiskne status terminálu (informativní funkce).

### Directory

Vytiskne obsah adresáře (informativní funkce).

### Pinpad

Zadává se informace, zda je k terminálu připojen PIN PAD. Tuto funkci lze použít například v případě, kdy dojde k znefunkčnění PIN PADu a volbou PIN-PAD NE bude terminál vyzývat k vložení PINu přímo na klávesnici terminálu.

### Otisk klíčů

Vytiskne otisky klíčů (informativní funkce). Používá se v případech, kdy po nahlášení problému s platebním terminálem vás operátor **HELPDESK PK ČSOB** požádá o otisk klíčů.

### Automatický poplatek

Umožňuje nastavit poplatek automaticky navyšující zadanou transakci. Funkce je dostupná jen u některých verzí.

Volby jsou:

- Žádný (zruší nastavení)
- Částkou (umožní nastavit konstantní částku, která bude připočtena ke každé transakci)
- Procentem (umožní výpočet procentuální částku, která bude připočtena ke každé transakci)

### I.2.15 Technik

Tato funkce je určena pro servisního technika.

### I.2.16 Ostatní funkce

### Spropitné

Pokud máte na terminálu aktivovanou funkci spropitné, bude zákazník před zadáním PIN dotázán na spropitné. Jestliže zákazník chce dát spropitné, stiskne zelenou klávesou OK (•) a zadá částku spropitného.

### Multicurrency

Tato funkce umožňuje na platebním terminálu přijímat platby i v jiných měnách, než jen v Kč (EUR, USD, GBP, PLN, HUF). Pokud zvolíte jinou měnu než Kč, není možné použít bezkontaktní technologii. V tomto případě, je nutné kartu vložit do terminálu (čipová karta) / protáhnout ji (magnetická karta).

### Multiaplikace ("Virtualizace")

Tato funkce umožňuje na jednom platebním terminálu přijímat transakce pro více firem nebo transakce posílat na jednotlivé účty (např. za různé typy pojištění). Funkce Multiaplikace umožňuje mít na jednom terminálu až 10 virtuálních ID.

Postup pro transakci Prodej: Ve výchozím stavu terminálu stiskněte zelenou klávesu OK (. Zobrazí se menu, ve kterém si vyberete název firmy / účet. Volbu potvrdíte zelenou klávesou OK (.

Pokud máte zájem o výše uvedené služby, kontaktujte útvar Akceptace karet ČSOB na e-mailu: akceptacekaret@csob.cz.

# I.3 Restart terminálu

Odpojte terminál od zdroje napájení. Ve výchozím stavu terminálu stiskněte červenou klávesu STOP (.). Poté co se na obrazovce terminálu objeví hláška "Power off" stiskněte zelenou klávesu OK (.), čímž dojde k vypnutí terminálu. Pro opětovné zapnutí terminálu stiskněte zelenou klávesu OK (.).

# II APLIKACE EET

# II.1 EET aplikace

Aplikace EET (slouží k elektronické evidenci tržeb. Úspěšně dokončená tržba, která byla zaevidována online na Ministerstvu financí České republiky (dále MFČR), je označena na lístku jako "Tržba evidovaná v běžném režimu". Nápisem "Tržba evidována v běžném režimu (offline)" na lístku se označuje transakce, která nebyla zaevidována v MFČR. Takové tržby se odešlou k evidenci při nejbližší možné příležitosti, tzn. při dalším online spojení platebního terminálu serverem nebo při úspěšném provedení uzávěrky.

### Podporované bankovní operace s EET aplikací:

- Prodej (hotovost, platba kartou, platba stravenkovou kartou)
- Refundace (Návrat zboží / Návrat / Storno transakce) pomocí záporné částky
- Funkce jako je Uzávěrka nebo Test spojení

### Nepodporované operace:

- Evidence tržeb v zjednodušeném režimu
- Operace s předautorizací
- Cashback
- Výběr hotovosti (Cash Advance)
- Ruční zadání čísla karty (Transakce CNP)
- Multicurrency platba v jiné měně než CZK

### Nekompatibilní terminálové aplikace (EET aplikace není funkční s níže uvedenými aplikacemi):

- MVTA dobíjení telefonních čísel
- MSSA, MSSB, MSSC aplikace pro akceptaci věrnostních programů
- MFCA, MUCA aplikace pro akceptaci fleetových karet

# II.2 Povinnosti a odpovědnosti

### II.2.1 ČSOB

ČSOB se žádným způsobem nepodílí na žádosti obchodníka o přidělení autentizačních údajů a získání certifikátu dle § 13 zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb (dále jen "zákon"), ve znění účinném ke dni 30. 11. 2016.

Umožňuje však obchodníkovi zadání těchto autentizačních údajů do systému v uživatelském rozhraní POS Merchant a následné plnění povinnosti elektronické evidence tržeb prostřednictvím aplikace EET.

ČSOB je odpovědná:

- za dodržení formátu a struktury datové zprávy zveřejněné správcem daně ke dni 30. 11. 2016 v souladu s § 18 zákona, ve znění účinném ke dni 30. 11. 2016,
- za dodržení rozsahu zasílaných údajů o evidované tržbě dle § 19 zákona ve znění účinném ke dni 30. 11. 2016 a za dodržení způsobu tvorby podpisového kódu poplatníka dle vyhlášky č. 269/2016 Sb., ve znění účinném ke dni 30. 11. 2016,
- za dodržení povinného obsahu účtenky v souladu s § 20 zákona, ve znění účinném ke dni 30. 11. 2016,
- za nastavení mezní doby odezvy v souladu s § 21 zákona, ve znění účinném ke dni 30. 11. 2016,
- za to, že při překročení mezní doby odezvy dojde k vytištění účtenky v souladu s § 22 zákona, ve znění účinném ke dni 30.
  11. 2016,
- za archivaci účtenek z elektronické evidence tržeb po dobu 24 měsíců online v aplikaci POS Merchant a po dobu následujících 12 měsíců v elektronickém offline archivu ČSOB.

ČSOB není odpovědná za výpadek centrálního serveru MFČR sloužícího k elektronické evidenci tržeb, ani za zajištění konektivity obchodníka k internetové síti.

### II.2.2 Obchodník

Obchodník je zodpovědný zejména:

- za zadávání správných údajů, včetně správné kategorie DPH pro prodávané zboží,
- za zajištění konektivity k internetu, v opačném případě není aplikace EET schopna zajistit řádnou evidenci tržby,
- za pravidelné provádění uzávěrek EET (alespoň 1 krát denně),
- za používání aplikace EET a uživatelského rozhraní POS Merchant v souladu s instrukcemi v manuálu pro aplikaci POS Merchant.

# II.3 Jednotlivé položky pro obsluhu platebního terminálu



Pro volbu **EET.** stiskněte funkční tlačítko F1 (<sup>F1</sup>). Dojde k vyvolání stromové nabídky:

- 1. EET Storno
- 2. Opakovat tisk
- 3. EET uzávěrka
- 4. EET Offlines
- 5. Nastavení
  - 1. Plátce DPH
- 2. Spropitné?
- Test spojení
  Přenos dat EET

Pro volbu ADM. stiskněte funkční tlačítko F2 (<sup>F2</sup>) nebo F3 (<sup>F3</sup>). Dojde k vyvolání stromové nabídky:

- 1. Uzávěrka
- 2. Mezisoučet
- 3. Test spojení

Pro volbu MENU stiskněte funkční tlačítko F4 (F4).

- Dojde k vyvolání stromové nabídky:
  - 1. Zámek term.
    - 1. Odemknout
    - 2. Uzamknout
    - 3. Změna hesla
  - 2. Supervisor
  - 3. Konfigurace
    - 1. Změna jazyka
      - 1. Česky
      - 2. English
      - 3. France
      - 4. Deutsch
      - 5. Dotaz
    - 2. Nahrání param.
    - 3. Status
    - 4. Directory
    - 5. Pinpad
    - 6. Otisk klíčů
    - 7. Automatický poplatek
  - 4. Technik

Navigace mezi jednotlivými volbami se provádí stisky navigačních tlačítek (**L**) šipka nahoru a (**V**) šipka dolů. Pro zrychlení volby lze stisknout číslo jednotlivých voleb. Pro potvrzení volby se zelená klávesa OK (**D**). Pro krok zpět se používá červená klávesa STOP (**L**).

# II.3.1 Prodej s využitím hotovosti

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52	Stiskněte zelenou klávesu OK (
2	EET 201611070001 <b>2 25.00 Kč</b> Přidejte položku nákupu 213 15% 10% 0%	Vyberte hodnotu DPH funkčními tlačítky F1, F2, F3, F4 (F1, F2, F3, F4) a na číselné klávesnici zadejte částku včetně DPH. Kategorii DPH Ize funkčními tlačítky změnit i po zadání částky. Položku potvrďte zelenou klávesou OK ( <sup>10</sup> ). Poslední zadanou položku Ize zrušit žlutou klávesou CLEAR (<). Z terminálu se tiskne v průběhu zadávání lístek. Po zadání poslední položky stiskněte ještě jednou zelenou klávesu OK ( <sup>10</sup> ).
3	Vyberte: 1.Hotově 2.Kartou 3.Zrušit	Vyberte způsob úhrady <i>1. Hotově</i> a potvrďte zelenou klávesou OK ( <sup>o</sup> ), případně pomocí červené klávesy STOP ( <sup>z</sup> ) se vraťte do hlavní obrazovky aplikace EET.
4	Platba hotově 25.00 Kč Potvrďte platbu NE ANO	Zelenou klávesou OK (  potvrďte platbu. Stisknutím červené klávesy STOP (  dojde k návratu na hlavní obrazovku terminálu.
5	Autorizace: Připojuji…	Započne se autorizace EET transakce se stavy Připojuji Přijímám Pokládám
6	Odtrhněte lístek a stiskněte OK !	Terminál vyzve k odtrhnutí účtenky pro obchodníka. Transakce je nyní úspěšně dokončena. Pro tisk účtenky pro zákazníka stiskněte zelenou klávesu OK (.).
7	07.11.2016 15:52 EET. ADM. MENU	Terminál se vrátí do úvodního stavu na základní obrazovku terminálu.

# II.3.2 Prodej s kartou vyžadující a nevyžadující PIN

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52 EET. ADM. MENU	Stiskněte zelenou klávesu OK ( .
2	EET 201611070001 <b>∑</b> 25.00 Kč Přidejte položku nákupu 15% 10% 0%	Vyberte hodnotu DPH funkčními tlačítky F1, F2, F3, F4 (F1,F2,F3,F4) a na číselné klávesnici zadejte částku včetně DPH. Kategorii DPH lze funkčními tlačítky změnit i po zadání částky. Položku potvrďte zelenou klávesou OK ( <sup>10</sup> ). Poslední zadanou položku lze zrušit žlutou klávesou CLEAR (<). Z terminálu se tiskne v průběhu zadávání lístek. Po zadání poslední položky stiskněte ještě jednou zelenou klávesu OK ( <sup>10</sup> ).
3	Vyberte: 1.Hotově 2.Kartou 3.Zrušit	Vyberte způsob úhrady 2. Kartou a potvrďte zelenou klávesou OK ( <sup>o</sup> ), případně pomocí červené klávesy STOP ( <sup>z</sup> ) se vraťte do hlavní obrazovky aplikace EET.
4	25.00 KČ Použijte kartu!	Zelenou klávesou OK ( ) potvrďte platbu. Stisknutím červené klávesy STOP ( ) dojde k návratu na hlavní obrazovku terminálu.
5	25.00 Kč PIN:	Pokud se jedná o transakci, kterou je nutné verifikovat PINem, je v tomto kroku potřeba zadat PIN
6	Autorizace: Připojuji…	Započne se autorizace EET transakce se stavy Připojuji Přijímám Pokládám
7	Odtrhněte lístek a stiskněte OK !	Terminál vyzve k odtrhnutí účtenky pro obchodníka. Transakce je nyní úspěšně dokončena. Pro tisk účtenky pro zákazníka stiskněte zelenou klávesu OK ( ).
8	07.11.2016 15:52	Terminál se vrátí do úvodního stavu na základní obrazovku terminálu.

# II.3.3 Prodej s kartou vyžadující podpis

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52 EET. ADM. MENU	Stiskněte zelenou klávesu OK ( .
2	EET 201611070001 <b>∑</b> 25.00 Kč Přidejte položku nákupu 15% 10% 0%	Vyberte hodnotu DPH funkčními tlačítky F1, F2, F3, F4 (F2, F3, F4) a na číselné klávesnici zadejte částku včetně DPH. Kategorii DPH lze funkčními tlačítky změnit i po zadání částky. Položku potvrďte zelenou klávesou OK ( <sup>10</sup> ). Poslední zadanou položku lze zrušit žlutou klávesou CLEAR (<). Z terminálu se tiskne v průběhu zadávání lístek. Po zadání poslední položky stiskněte ještě jednou zelenou klávesu OK ( <sup>10</sup> ).
3	Vyberte: 1.Hotově 2.Kartou 3.Zrušit	Vyberte způsob úhrady 2. Kartou a potvrďte zelenou klávesou OK ( <sup>•</sup> ), případně pomocí červené klávesy STOP ( <sup>•</sup> ) se vraťte do hlavní obrazovky aplikace EET.
4	25.00 KČ	Zelenou klávesou OK ( ) potvrďte platbu. Stisknutím červené klávesy STOP ( ) dojde k návratu na hlavní obrazovku terminálu.
5	Autorizace: Připojuji…	Započne se autorizace bankovní transakce se stavy Připojuji Přijímám Pokládám
6	Odtrhněte lístek a stiskněte OK !	Terminál vyzve k odtrhnutí podpisové účtenky pro obchodníka. Tu musí klient podepsat. Pro tisk účtenky pro zákazníka stiskněte zelenou klávesu OK (.).
7	Souhlasí podpis?	Následně budete vyzváni ke kontrole podpisu klienta na podpisové účtence pro obchodníka s podpisem umístěném na podpisovém panelu platební karty. Pokud podpis souhlasí, stiskněte zelenou klávesu OK ( ). Pokud nesouhlasí, stiskněte červenou klávesu STOP ( ), čímž dojde ke zrušení bankovní transakce a zobrazení obrazovky pro výběr platební metody.
8	Autorizace: Připojuji…	V případě potvrzení podpisu proběhne autorizace EET transakce se stavy Připojuji Přijímám Pokládám

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
9	Odtrhněte lístek a stiskněte OK !	Terminál vyzve k opětovnému odtrhnutí účtenky pro obchodníka. Transakce je nyní úspěšně dokončena.
10	07.11.2016 15:52 EET. ADM. MENU	Terminál se vrátí do úvodního stavu na základní obrazovku terminálu.

# II.3.4 EET Storno (Storno transakce)

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52 EET. ADM. MENU	Stiskněte funkční tlačítko F1 (F1).
2	EET Menu 1.EET Storno 2.Opakovat tisk 3.EET uzávěrka	Vyberte možnost 1. EET Storno a potvrďte zelenou klávesou OK (
3	EET 201611070001 ∑ -25.00 Kč Přidejte položku nákupu 21% 15% 10% 0%	Vyberte hodnotu DPH funkčními tlačítky F1, F2, F3, F4 (F1, F2, F3, F4) a na číselné klávesnici zadejte částku pro storno včetně DPH. Kategorii DPH Ize funkčními tlačítky změnit i po zadání částky. Položku potvrďte zelenou klávesou OK ( <sup>o</sup> ). Z terminálu se tiskne v průběhu zadávání lístek. Po zadání poslední položky storna stiskněte ještě jednou zelenou klávesu OK ( <sup>o</sup> ).
4	Vyberte: 1.Hotově 2.Kartou 3.Zrušit	Vyberte platební metodu a pokračujte bodem 3 viz podkapitola II.3.1, podkapitola II.3.2, podkapitola II.3.3 (v závislosti na výběru metody storna, popř. typu platební karty zákazníka). V případě volby <i>2. Kartou</i> , je proveden návrat finančních prostředků na účet, ke kterému je platební karta držitele vydána.

### II.3.5 Opakovat tisk

Funkce slouží k tisku poslední účtenky.

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52 EET. ADM. MENU	Stiskněte funkční tlačítko F1 (F1).
2	EET Menu 1.EET Storno 2.Opakovat tisk 3.EET uzávěrka	Vyberte možnost 2. Opakovat tisk a potvrďte zelenou klávesou OK (

### II.3.6 EET uzávěrka

Funkce slouží k informaci o stavu evidence tržeb v režimech online (tržba je evidovaná v MFČR) a offline (tržba dosud nebyla evidovaná). Offline tržba vznikne z důvodu problémů s konektivitou do internetu, při nedostupnosti serveru MFČR nebo při překročení mezní doby odezvy (doby, do kdy má server MFČR odpovědět na zaslanou datovou zprávu). Při provedení uzávěrky se provede odeslání offline tržeb a jejich správné zaevidování. V takovém případě dopadne uzávěrka stavem "Uzávěrka OK" Pokud se při uzávěrce offlinové transakce nepodaří odeslat, budete upozorněni textem "Pozor! Neodeslané EET transakce v terminálu". V tomto případě ověřte spojení se serverem (viz podkapitola II.3.8). Pokud se offlinové transakce nepodaří z terminálu odeslat do 24 hodin od jejich vytvoření, vytiskněte offline účtenky (viz podkapitola II.3.7) a proveďte zaevidování těchto tržeb prostřednictvím webu POS Merchant, nebo stránek https://adisdpr.mfcr.cz/adistc/adis/idpr\_pub/eet/eet\_sluzby.faces.

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52	Stiskněte funkční tlačítko F1 (F1).
2	EET Menu 2.Opakovat tisk 3.EET uzávěrka 4.EET Offlines	Vyberte možnost 3. EET uzávěrka a potvrďte zelenou klávesou OK ( <sup>o</sup> ).
3	Uzávěrka: Připojuji…	Započne se provádění uzávěrky se stavy Připojuji… Přijímám… Pokládám …
4	EET uzávěrka Online : 1 Offline : 1 Neodesláno: 1	Na displeji a lístku se vypíše počet provedených online a offline EET trasakcí. Při neodeslaných transakcích budete upozornění nápisem na lístku.

### II.3.7 EET Offlines

Funkce slouží k tisku offline účtenek resp. ke zpracování tržeb, které se nepodařilo odeslat k evidenci do MFČR. Povinností je tržbu evidovat do 48 hodin, proto tento postup slouží k tomu, aby v případě neodeslání bylo možné evidenci provést pomocí webu POS Merchant.

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52 EET. ADM. MENU	Stiskněte funkční tlačítko F1 (F1).
2	EET Menu 3.EET uzávěrka <b>3.EET Offlines</b> 5.Nastavení	Vyberte možnost <i>4. EET Offlines</i> a potvrďte zelenou klávesou OK ( ). Následně proběhne tisk všech účtenek, které byly provedeny v režimu offline.

### II.3.8 Test spojení

Pokud vznikne v terminálu offline transakce nebo při uzávěrce vzniknou neodeslané tržby, je zapotřebí použít funkci Test spojení, provést test konektivity z aplikace EET a ověřit, že je terminál připojený k internetové síti.

Krok	Obrazovka terminálu	Postup
1	07.11.2016 15:52	Stiskněte funkční tlačítko F1 (F1).
2	EET Menu 5.Nastavení 6.Test spojení 7.Přenos dat EET	Vyberte možnost <i>6. Test spojení</i> a potvrďte zelenou klávesou OK (
3	Test spojení: Připojuji…	Započne se provádění testu spojení se stavy Připojuji Přijímám Pokládám
4	Test spojení: Potvrzeno	Úspěšné spojení je indikováno stavem Potvrzeno. V jakémkoliv jiném případě zkontrolujte připojení k internetové síti.

# II.4 Řešení situací při evidování tržeb v běžném režimu

Skutečnost, že v místě podnikání není připojení k elektrické síti, nezbavuje poplatníka povinnosti evidovat tržby.

### Použité zkratky:

- PKP podpisový kód poplatníka
- BKP bezpečnostní kód poplatníka
- FIK fiskální identifikační kód

### II.4.1 Pokladní zařízení funguje správně

Standardní situace		
Popis situace	Platební terminál i připojení k internetu je naprosto v pořádku.	
Evidence tržby (ihned)	Probíhá online evidence tržeb.	
Vystavení a předání účtenky	Probíhá vystavení a předání účtenky. Účtenka obsahuje FIK (39 znaků) a BKP (44 znaků).	
Následná evidence tržby	Neprobíhá.	

### II.4.2 Mohu vystavit účtenku, nelze ji však vytisknout

Porucha tisku		
Popis situace	Došlo k poruše zařízení umožňujícího tisk. Lze sice vytvářet účtenku ("markovat"), ale není možné účtenku tisknout.	
Evidence tržby (ihned)	Probíhá online evidence tržeb.	
Vystavení a předání účtenky	Účtenku nelze vytisknout, lze ji však vytvořit. Zkontrolujte / vyměňte papírový kotouček v terminálu a účtenku dotiskněte (viz podkapitola II.3.5). Účtenka obsahuje FIK (39 znaků) a BKP (44 znaků). V případě, že platební terminál účtenku nevytiskne. Kontaktujte servisní organizaci.	
Následná evidence tržby	Neprobíhá.	

### II.4.3 Občasné a dlouhé odezvy připojení k internetu

Překročení mezní doby odezvy		
Popis situace	Může se jednat o problém s rychlostí připojení k internetu v daném čase. Jedná se o dočasný problém, který se může měnit s každou evidovanou tržbou.	
Evidence tržby (ihned)	Probíhá pokus o odeslání datové zprávy.	
Vystavení a předání účtenky	Probíhá vystavení a předání účtenky. Pokud je k evidované tržbě přijat FIK do nastavené mezní doby odezvy, účtenka obsahuje FIK (39 znaků) a BKP (44 znaků) – standardní situace. Při překročení mezní doby odezvy účtenka obsahuje PKP (344 znaků) a BKP (44 znaků). V případě trvajících problému s konektivitou, kontaktujte svého dodavatele internetového připojení a danou situaci s ním řešte.	
Následná evidence tržby	Tržbu, ke které nebyla přijata potvrzovací zpráva s FIK, je nutné odeslat na server ČSOB (viz podkapitola II.3.6). Pokud je výsledkem EET uzávěrky zpráva "Uzávěrka OK", jsou zprávy automaticky odeslány do ČSOB.	

### II.4.4 Časté a dlouhé odezvy připojení k internetu

Překročení mezní doby odezvy		
Popis situace	Může se jednat o problém s rychlostí připojení k internetu v daném místě. Jedná se o opakovaný problém, který je způsoben např. technickým vybavením poskytovatele připojení k internetu, lokalitou, apod. Je vhodné zvážit podání žádosti o povolení evidování tržeb ve zjednodušeném režimu.	
Evidence tržby (ihned)	Probíhá pokus o odeslání datové zprávy. Většina zpráv končí ve stavu "offline".	
Vystavení a předání účtenky	Probíhá vystavení a předání účtenky. Pokud je k evidované tržbě přijat FIK do nastavené mezní doby odezvy, účtenka obsahuje FIK (39 znaků) a BKP (44 znaků) – standardní situace. Při překročení mezní doby odezvy účtenka obsahuje PKP (344 znaků) a BKP (44 znaků). V případě trvajících problému s konektivitou, kontaktujte svého dodavatele internetového připojení a danou situaci s ním řešte. Pokud problémy s konektivitou nelze řešit, doporučujeme změnu technologie řešení EET.	
Následná evidence tržby	Tržbu, ke které nebyla přijata potvrzovací zpráva s FIK, je nutné odeslat na server ČSOB (viz podkapitola II.3.6). Pokud je výsledkem EET uzávěrky zpráva "Uzávěrka OK", jsou zprávy automaticky odeslány do ČSOB.	

### II.4.5 FIK se nevrací do uplynutí mezní doby odezvy

Překročení mezní doby odezvy		
Popis situace	Dochází k odesílání datové zprávy, ale platební terminál neobdrží potvrzovací zprávu s FIK do uplynutí mezní doby odezvy	
Evidence tržby (ihned)	Probíhá pokus o odeslání datové zprávy. Všechny zprávy končí ve stavu "offline".	
Vystavení a předání účtenky	Probíhá vystavení a předání účtenky (vytištěné nebo elektronické). Účtenka obsahuje PKP (344 znaků) a BKP (44 znaků). V případě trvajících problému s konektivitou, kontaktujte svého dodavatele internetového připojení a danou situaci s ním řešte. Pokud je internetové připojení korektní, kontaktujte servisní organizaci.	
Následná evidence tržby	Tržbu, ke které nebyla přijata potvrzovací zpráva s FIK, je nutné odeslat na server ČSOB (viz podkapitola II.3.6). Pokud je výsledkem EET uzávěrky zpráva "Uzávěrka OK", jsou zprávy automaticky odeslány do ČSOB.	

### II.4.6 Výpadek připojení k internetu s dobou trvání do 48 hodin

Připojení k internetu je krátkodobě nedostupné		
Popis situace	Může se jednat např. o situaci, kdy dojde k technickým problémům u poskytovatele připojení k internetu, které způsobují krátkodobou nedostupnost připojení.	
Evidence tržby (ihned)	Probíhá pokus o odeslání datové zprávy, ale online evidenci není možné provádět.	
Vystavení a předání účtenky	Probíhá vystavení a předání účtenky (vytištěné nebo elektronické). Účtenka obsahuje PKP (344 znaků) a BKP (44 znaků). V případě trvajících problému s konektivitou, kontaktujte svého dodavatele internetového připojení a danou situaci s ním řešte. Pokud je internetové připojení korektní, kontaktujte servisní organizaci.	
Následná evidence tržby	Tržbu, ke které nebyla přijata potvrzovací zpráva s FIK, je třeba zaevidovat bezodkladně po pominutí příčiny, nejpozději do 24 hodin od jejího uskutečnění. Pokud opakovaně nelze odeslat tržby evidované offline na server ČSOB (viz podkapitola II.3.6) EET uzávěrka hlásí "Pozor! Neodeslané EET transakce v terminálu". V tomto případě je nutné tyto tržby vytisknout a doevidovat (viz podkapitola II.3.6).	

# II.4.7 Výpadek připojení k internetu s dobou trvání nad 48 hodin

Připojení k internetu je dlouhodobě nedostupné		
Popis situace	Může se jednat např. o situaci, kdy dojde k technickým problémům nebo plánovanému výpadku u poskytovatele připojení k internetu či poruše na zařízení poplatníka, která znemožní připojení k internetu. Neplatí pro plánovaný výpadek zařízení u poplatníka.	
Evidence tržby (ihned)	Probíhá pokus o odeslání datové zprávy, ale online evidenci není možné provádět.	
Vystavení a předání účtenky	Probíhá vystavení a předání účtenky (vytištěné nebo elektronické). Účtenka obsahuje PKP (344 znaků) a BKP (44 znaků). V případě trvajících problému s konektivitou, kontaktujte svého dodavatele internetového připojení a danou situaci s ním řešte. Pokud je internetové připojení korektní, kontaktujte servisní organizaci.	
Následná evidence tržby	Tržbu, ke které nebyla přijata potvrzovací zpráva s FIK, je třeba zaevidovat bezodkladně po pominutí příčiny, nejpozději do 24 hodin od jejího uskutečnění. Pokud opakovaně nelze odeslat tržby evidované offline na server ČSOB (viz podkapitola II.3.6) EET uzávěrka hlásí "Pozor! Neodeslané EET transakce v terminálu". V tomto případě je nutné tyto tržby vytisknout a doevidovat (viz podkapitola II.3.6).	

### II.4.8 Pokladní zařízení nefunguje správně

Nefunkční pokladní zařízení					
Popis situace	Došlo k celkové poruše pokladny. Pokladnu nelze spustit, popř. není možné na pokladně vytvářet účtenku "markovat", ani vytvořit datovou zprávu. Může se jednat také např. o výpadek elektrické energie.				
Evidence tržby (ihned)	Online evidenci tržeb není možné provádět.				
Vystavení a předání účtenky	Nelze vystavit účtenku podle zákona o evidenci tržeb. V případě poruchy platebního terminálu kontaktujte servisní organizaci.				
Následná evidence tržby	Bezodkladně po odstranění příčiny je třeba zaevidovat přijaté tržby, které nebylo možné evidovat online, a to každou přijatou tržbu zvlášť. V odůvodněných případech je možné dodatečně zaevidovat přijaté tržby jednou datovou zprávou, obsahující součet tržeb. Může se jednat např. o situaci, kdy je přijatých tržeb velké množství a nebylo možné zaznamenat každou tržbu zvlášť.				

# III PŘÍLOHA 1

Ukázky účtenek při transakci Prodej, Prodej s Cashback a v případě Zrušené transakce.

- Účtenka A Prodej s vyžádáním podpisu dle podpisového proužku na kartě (podpis většinou vyžadován u magnetických transakcí) po vytisknutí první části originálu terminál čeká na potvrzení, zda podpis souhlasí.
- Účtenka B Prodej bez vyžádání podpisu (většinou čipové transakce s vyžádáním PIN).
- Účtenka C Prodej s využitím Cashback
- Účtenka D Zrušená transakce

Α	В	С	D		
03/12/13 13:07 Účtenka číslo 00002 TEST Telium BANIT Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176 (M1TEST0176-56859052)	03/12/13 13:06 Účtenka číslo 00001 <b>TEST Telium</b> <b>BANIT</b> Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176 (M1TEST0176-56859052)	03/12/13 14:35 Účtenka číslo 00007 <b>TEST Telium</b> <b>BANIT</b> Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176 (W1TEST0176-56859052)	03/12/13 13:07 Účtenka číslo 00002 <b>TEST Telium</b> <b>BANIT</b> Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176_56859052)		
*ÚČTENKA PRO OBCHODNÍKA* PRODEJ 1.00 Kč **** ***** 9894 (C) **/** VISA SEQ ID: 001:004:002 Autoriz. kód SPCMN087 No Pin Potvrzení operace: Účtenku uschovejte pro případ reklamace Děkujeme Vám	*ÚČTENKA PRO OBCHODNÍKA* PRODEJ 1.00 Kč **** ***** 9894 / 00 (S) **/** A0 00 00 00 03 20 10 VISA ELECTRON SEQ ID: 001:004:001 Autoriz. kód SPCMHO86 Pin OK Účtenku uschovejte pro případ reklamace Děkujeme Vám	*ÚČTENKA PRO OBCHODNÍKA* PRODEJ 301.00 Kč CASHBACK 100.00 Kč CELKEM 401.00 Kč **** **** 9894 / 00 (S) **/** A0 00 00 00 32 010 VISA ELECTRON SEQ ID: 001:005:005 Autoriz.kód SPCMN103 Pin zadán Účtenku uschovejte pro případ reklamace Děkujeme Vám	I ZRUŠENÁ TRANSAKCE I PRODEJ 1.00 Kč **** **** 9894 (C) **/** VISA SEQ ID: 001:004:002 Autoriz. kód SPCMN087 No Pin Účtenku uschovejte pro případ reklamace Děkujeme Vám		
03/12/13 13:07 Účtenka číslo 00002 TEST Telium BANIT Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176 (MITEST0176-56859052) *ÚČTENKA PRO OBCHODNÍKA* PRODEJ 1.00 Kč **** **** ***** 9894 (C) **/** VISA SEQ ID: 001:004:002 Autoriz. kód SPCMH087 No Pin Potvrzení operace:	03/12/13 13:06 Účtenka číslo 00001 TEST Telium BANIT Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176 (M1TEST0176-56859052) *ÚČTENKA PRO ZÁKAZNÍKA* PRODEJ 1.00 KŽ ***** ***** 9894 / 00 (S) **/** A0 00 00 00 03 20 10 VISA ELECTRON SEQ ID: OO1:0O4:001 Autoriz. kód SPCMH086 Pin OK Účtenku uschovejte pro případ reklamace Děkujeme Vám	03/12/13 14:35 Účtenka číslo 00007 <b>TEST Telium</b> <b>BANIT</b> Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TESTO176 (HITESTO176-56859052) <b>*ÚČTENKA PRO ZÁKAZNÍKA*</b> <b>PRODEJ 301.00 Kž</b> <b>CASHBACK 100.00 Kž</b> <b>CELKEM 401.00 Kž</b> <b>CELKEM 401.00 Kž</b> <b>CELKEM 401.00 Kž</b> <b>CELKEM 401.00 Kž</b> <b>CELKEM 401.00 Kž</b> <b>CILKEM 400.00 KŽ</b> <b>CILKEM 400.00 KŽ</b> <b>CILKEM 400.00 KŽ</b> <b>CILKEM 400.00 KŽ</b> <b>CILKEM 400.00 KŽ <b>CILKEM 400.00 KŽ</b> <b></b></b>	03/12/13 13:07 Účtenka číslo 00002 TEST Telium BANIT Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176 (M1TEST0176-56859052) I ZRUŠENÁ TRANSAKCE ! PRODEJ 1.00 Kč **** **** **** 9894 (C) **/** VISA SEQ ID: 001:004:002 Autoriz. kód SPCMN087 No Pin Účtenku uschovejte pro případ reklamace Děkujeme Vám		

# IV PŘÍLOHA 2

Ukázky účtenek při použití funkce Uzávěrka a Kopie uzávěrky.

- Účtenka E Uzávěrka
- Účtenka F Kopie uzávěrky

E			F		
03/12/2013 13:03 TEST Telium BANIT Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176 (MITEST0176-56859052)		03/12/2013 14:19 TEST Telium BANIT Radlická 333/150 150 00 PRAHA 5 Terminál: TEST0176 (M1TEST0176-56859052) KOPIE UZÁVĚRKY			
UZÁVĚRKA		Přij: CBck:	2 1	302.00 Kč 100.00 Kč	
Celk:	0	0.00 Kě	Celk:	2	402.00 Kč
Karty	VISA		Kartu	ASIU	
Celk:	0	0.00 Kč	Přij:	2	302.00 Kč
			CBck:	1	100.00 Kč
Karty	EC/MC		Calks	 9	703 00 KX
Celk:	0	0.00 Kč	UCIN.	2	402.00 KC
			Karty	EC/MC	
Karty	MAESTRO		Celk:	0	0.00 Kč
Celk:	0	0.00 Kč	Kartu	MAESTRO	
			Celk:	0	0.00 Kč
Karty	DINERS				
Celk:	0	0.00 Kč	Karty	DINERS	0 00 47
			Gelk:	U	U.UU Kč
Karty	AMEX		Karty	AMEX	
Celk:	0	0.00 Kč	Celk:	0	0.00 Kč

# V KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE

# V.1 Důležité informace

- Provádějte každý den Uzávěrku!
- U transakcí magnetickými kartami kontrolujte podpis a vyžadujte jeho důsledné uvedení na účtenku!
- V případě požadavku na transakci bez přítomnosti karty volte vždy Transakci CNP.
- Veškeré účtenky z platebního terminálu uchovávejte na bezpečném místě. V průběhu času může dojít k jejich vyžádání ze strany ČSOB!
- Čipové karty akceptujte výhradně čipem!

# V.2 Kontakty

# HELPDESK PK ČSOB

ověření transakcí (hlasová autorizace), dohledání jednotlivých transakcí, žádosti o nové terminály, změna bankovního spojení, reklamace transakcí, duplicity, výpisy o transakcích a ostatní informace (např. nesouhlasí součty v rámci uzávěrky)

# tel.: 495 800 116

# AKCEPTACE PK ČSOB

zájem o další doplňkové služby (Cashback, Multicurrency, Multiaplikace, Přenos identifikačního symbolu platby, Dobíjení kreditu mobilních operátorů atd.)

# e-mail.: akceptacekaret@csob.cz

# PRINTEC

servis platebních terminálů (poruchy terminálů, požadavky na výjezd technika) tel.: 246 029 999

# ACTIVA

objednávky kotoučků tel.: 800 228 482

## BANIT

odinstalace terminálů e-mail: odinstaluj@banit.cz

# VAŠE SPDH ČÍSLO TERMINÁLU:

