

Wytyczne w zakresie akceptacji kart UnionPay

Przetwarzanie płatności za pomocą kart UnionPay różni się pod pewnymi względami od obsługi innych kart. Podczas akceptacji kart UnionPay należy postępować zgodnie z poniższymi wytycznymi i wskazówkami.

Akceptacja kart w obecności posiadacza karty kredytowej, który okazał swoją kartę (transakcja w obecności).

KARTY Z PASKIEM MAGNETYCZNYM

Karty UnionPay z paskiem magnetycznym wydawane są zarówno jako samodzielne karty UnionPay, jak i karty pod wspólną (podwójną) marką, na których znajduje się nazwa dodatkowej marki, takiej jak Mastercard, Visa, JCB, American Express czy Diners.

KARTY CZIPOWE

Wystawcy kart UnionPay wprowadzają obecnie karty z paskiem magnetycznym zamiast kart czipowych (EMV) UnionPay. W odróżnieniu od kart z paskiem magnetycznym karty czipowe nie funkcjonują już pod podwójną marką. Wystawiane są także karty czipowe bez paska magnetycznego. Są to samodzielne karty UnionPay, których nie można przetwarzać za pośrednictwem sieci kart pod podwójną marką.

Karty UnionPay z paskiem magnetycznym lub karty czipowe (EMV) są wystawiane zarówno jako karty kredytowe, jak i debetowe. Funkcja bezdotykowa UnionPay nie działa poza granicami Chin kontynentalnych.

WERYFIKACJA POSIADACZA KARTY (KOD PIN I PODPIS)

W większości przypadków podczas akceptacji kart UnionPay za pośrednictwem urządzenia do przetwarzania płatności elektronicznych (terminalu) wymagane jest podanie kodu PIN (nie dotyczy to niektórych kart czipowych, w przypadku których posiadacza karty należy zidentyfikować wyłącznie na podstawie podpisu). Kod PIN może być ustanawiany osobiście przez posiadacza karty, może także być losową kombinacją sześciu cyfr.

Należy pamiętać, że przy płatności kartą UnionPay wymagany jest podpis posiadacza karty (jeśli na paragonie dla sprzedawcy znajduje się wiersz podpisu), nawet jeśli posiadacz karty już się zidentyfikował poprzez wprowadzenie kodu PIN.



AUTORYZACJA

Autoryzacji kart UnionPay należy dokonywać w formie elektronicznej – w przypadku przetwarzania za pośrednictwem terminalu regularnych transakcji zakupu takie rozwiązanie stosuje się automatycznie. UnionPay nie zezwala na dokonywanie ręcznej autoryzacji transakcji przez telefon. Wyłączenie to nie dotyczy kart UnionPay pod podwójną marką – ręczna autoryzacja przez telefon jest możliwa za pośrednictwem sieci kart pod podwójną marką (Mastercard, Visa, JCB, American Express, Diners); nie jest ona możliwa za pośrednictwem sieci marki UnionPay.*

REZERWACJA (WSTĘPNA AUTORYZACJA)

Należy pamiętać, że dokonywanie rezerwacji (zwane także wstępną autoryzacją) jest możliwe wyłącznie w przypadku kart kredytowych UnionPay. Rezerwacje za pomocą kart debetowych będą odrzucane.

W celu dokonania rezerwacji, zmiany rezerwacji lub złożenia zamówienia po dokonaniu rezerwacji posiadacz karty powinien zawsze korzystać z tej samej karty i tego samego terminalu. W przeciwnym razie (zwłaszcza w przypadku składania zamówienia po dokonaniu rezerwacji) transakcja może zostać odrzucona.

* Etapy autoryzacji i rozliczenia karty pod podwójną marką:

- Uzyskanie autoryzacji karty pod podwójną marką przez telefon.
- Ręczne rozliczenie transakcji kartą pod podwójną marką za pomocą imprinteru i ręcznego wydania potwierdzenia sprzedaży, a następnie zapisanie otrzymanego numeru autoryzacji na potwierdzeniu sprzedaży.

Zmiany rezerwacji (podwyższenie kwoty rezerwacji) są możliwe wyłącznie w przypadku akceptantów przyjmujących płatności dotyczące zakwaterowania i wynajmu samochodów. UnionPay nie dopuszcza możliwości zmiany rezerwacji w przypadku akceptantów nienależących do jednego z tych dwóch segmentów.

Rezerwacje za pomocą kart kredytowych UnionPay są ważne tylko przez okres 20 dni i wygasają po jego upływie. Zgodnie z najlepszą praktyką, aby nie dopuścić do wygaśnięcia rezerwacji, w chwili zameldowania się w hotelu należy zainicjować nową rezerwację za pomocą karty kredytowej UnionPay. Więcej informacji na ten temat znajduje się w broszurze „Gwarancja rezerwacji hotelowej za pomocą karty kredytowej”.

TRANSAKCJE RĘCZNE (WPROWADZANIE NUMERU PAN, IMPRINTER, POTWIERDZENIE SPRZEDAŻY)

Ręczne wprowadzanie transakcji kredytowych (wprowadzenie numeru PAN) za pośrednictwem terminalu jest dozwolone wyłącznie w przypadku akceptantów przyjmujących płatności dotyczące zakwaterowania i wynajmu samochodów lub za pośrednictwem sieci kart podwójną marką. UnionPay nie zezwala także na wydawanie ręcznych potwierdzeń sprzedaży, z wyjątkiem segmentu zakwaterowania i wynajmu samochodów (w powiązaniu z takimi funkcjami, jak „gwarancja rezerwacji hotelowej”, „zaliczka z tytułu rezerwacji hotelowej” czy „niestawienie się”, które są dostępne wyłącznie w przypadku akceptantów przyjmujących płatności dotyczące zakwaterowania) oraz transakcji za pośrednictwem sieci kart pod podwójną marką. Za pomocą kart UnionPay nie można także realizować transakcji dotyczących zamówień pocztowych/telefonicznych.

ZWROTY

Aby zmienić kwotę transakcji na niższą, np. po niepoprawnym wprowadzeniu kwoty lub podwójnym obciążeniu karty, należy za pośrednictwem terminalu zainicjować transakcję zwrotną na żadaną kwotę (zob. instrukcja obsługi terminalu dotycząca przetwarzania transakcji zwrotnej za pośrednictwem terminalu). Nie jest możliwe przetwarzanie żądań dotyczących zwrotów metodą ręczną (np. w formie papierowej). Należy dopilnować, by transakcja zwrotna została zrealizowana na tej samej karcie, która została użyta do zakupu, oraz – w miarę możliwości – na tym samym terminalu. W przeciwnym wypadku UnionPay może odrzucić transakcję zwrotną. Ponadto zwracana kwota nie może być wyższa niż pierwotna kwota zakupu. W razie konieczności dodatkowego obciążenia karty UnionPay bez obecności posiadacza karty (lub gdy posiadacz karty nie okazał karty) należy skontaktować się z centrum obsługi klienta firmy Worldline.

RĘCZNA REALIZACJA ZAMÓWIENIA W PRZYPADKU „NIESTAWIENIA SIĘ”

Ręczna realizacja zamówienia za pomocą karty kredytowej UnionPay w przypadku tzw. niestawienia się (gdy posiadacz karty nie może okazać karty UnionPay) jest możliwa wyłącznie wtedy, gdy w przeszłości dokonano rezerwacji za pomocą tej samej karty. Realizacja zamówienia w przypadku „niestawienia się” (zob. „Rozliczenia ręczne”) nie jest możliwa bez uprzedniej rezerwacji. Dodatkowe informacje na temat zasad dotyczących realizacji zamówień w przypadku „niestawienia się” znajdują się w „Ogólnych Warunkach Handlowych dla płatności bezgotówkowych” i w broszurze informacyjnej „Rozliczenia ręczne”, jak również w broszurze „Bezpieczne przetwarzanie płatności kartami w branży hotelowej”.

NALICZANIE PŁATNOŚCI Z OPÓŹNIENIEM

Naliczanie płatności z opóźnieniem jest dozwolone wyłącznie w branży hotelowej i w agencjach wynajmu samochodów. Aby zapobiec naliczeniu płatności z opóźnieniem, należy dopilnować, by w czasie realizacji zamówienia (np. podczas wymeldowywania się z hotelu) zostały wzięte pod uwagę wszystkie opłaty. Uwaga: W przypadku płatności naliczanych z opóźnieniem (dozwolonych wyłącznie w branży hotelowej i w agencjach wynajmu samochodów) wymagana jest nowa, specjalna autoryzacja; w przeciwnym wypadku płatności te zostaną odrzucone przez UnionPay. Szczegółowe informacje można znaleźć w broszurze „Bezpieczne przetwarzanie płatności kartami w branży hotelowej”.

OKAZANIE Z OPÓŹNIENIEM

UnionPay odrzuca wszelkie transakcje, które przedstawiono do realizacji po upływie 29 dni od daty transakcji. Aby zapobiec takim odrzuceniom, należy dopilnować, by transakcje do przetworzenia przez firmę Worldline były przesyłane jak najszybciej (w miarę możliwości codziennie).

INFOLINIA DLA POSIADACZY KARTY UNIONPAY

W razie problemów lub zapytań dotyczących kart płatniczych klienci mogą skontaktować się z nami, dzwoniąc na poniższe numery telefonów:

- Infolinia UnionPay: 00800 800 95516
- infolinia banku posiadacza karty:
numer telefonu znajduje się na odwrocie karty UnionPay

Osobę do kontaktu w Państwa kraju znaleźć można pod adresem: worldline.com/merchant-services/contacts

