MANUÁL K PLATEBNÍMU TERMINÁLU
Obecné informace

Verze 1.1

„Manuál k Platebnímu terminálu je dokument vyhlášený Bankou, který obsahuje závazné pokyny pro Klienta, včetně pokynů pro provádění jednotlivých Transakcí. Manuál je součástí Smlouvy. Klient je povinen se Manuálem řídit.“

Obsah

1 Platební terminál 3
2 Platební karty 4
2.1 Platební karty typu MasterCard 4
2.2 Platební karta typu Visa 4
2.3 Stravenkové platební karty 5
3 Některá základní pravidla 5
3.1 Základní pravidla 5
3.2 Instalace platebního terminálu 6
4 Požadavky karetních schémat 6
4.1 Uchování informací o držiteli karty 6
4.2 Bezpečnostní normy pro nakládání s platebními kartami (PCI DSS) 7
5 Prevence detekce podvodných transakcí 8
5.1 Sledujte chování zákazníka 8
5.2 Padělané karty 8
6 Reklamace 9
7 Co dělat, když 9
7.1. Platební terminál přestal fungovat 9
7.2. Jak provést výměnu (termo-citlivého) papírového kotoučku: 10
8 Nejčastější kódy odezvy Platebního terminálu = RC (response codes) 11
9 Kontaktna Servis/Helpline 13
10 Změny ve verzích dokumentace 13

1 Platební terminál

Některá základní pravidla pro správnou funkčnost Platebního terminálu, která je Klient povinen dodržovat:

- Provozní teplota: od +5°C do +45°C
- Max. relevantní vlhkost: 85% při 40°C
- Skladovací teplota: od -20°C do 55°C
- Max. relevantní vlhkost: 85% při 55°C
- Platební terminál je určen výhradně pro **vnitřní** použití
- Platební terminál musí být umístěn na rovném povrchu
- Platební terminál nesmí být poblíž tepelných zdrojů
- Platební terminál nesmí být poblíž zdrojů elektromagnetického záření
- Platební terminál nesmí být vystaven vlhkosti ani jiným kapalinám v jakémkoliv skupenství
- Platební terminál nesmí být v prašném prostoru (může dojít k zanesení důležitých částí Platebního terminálu a následně k nefunkčnosti Platebního terminálu)
- Platební terminál nesmí být vystavován vibracím
- Platební terminál se nesmí používat za jízdy nebo pohybu
- Platební terminál typu DESK 3200 a ICT 220 může mít vestavěný modul GPRS (z tohoto důvodu by měl mít v případě používání dostatečně kvalitní a nerušený signál)
- K čištění Platebního terminálu nikdy nepoužívejte žádná rozpouštědla, abrazivní či mycí prostředky
- Platební terminál neumývejte vodou
- Čistění Platebního terminálu vždy provádějte po jeho vypnutí
- Platební terminál či jakoukoliv jeho součást nikdy neopravujte sami

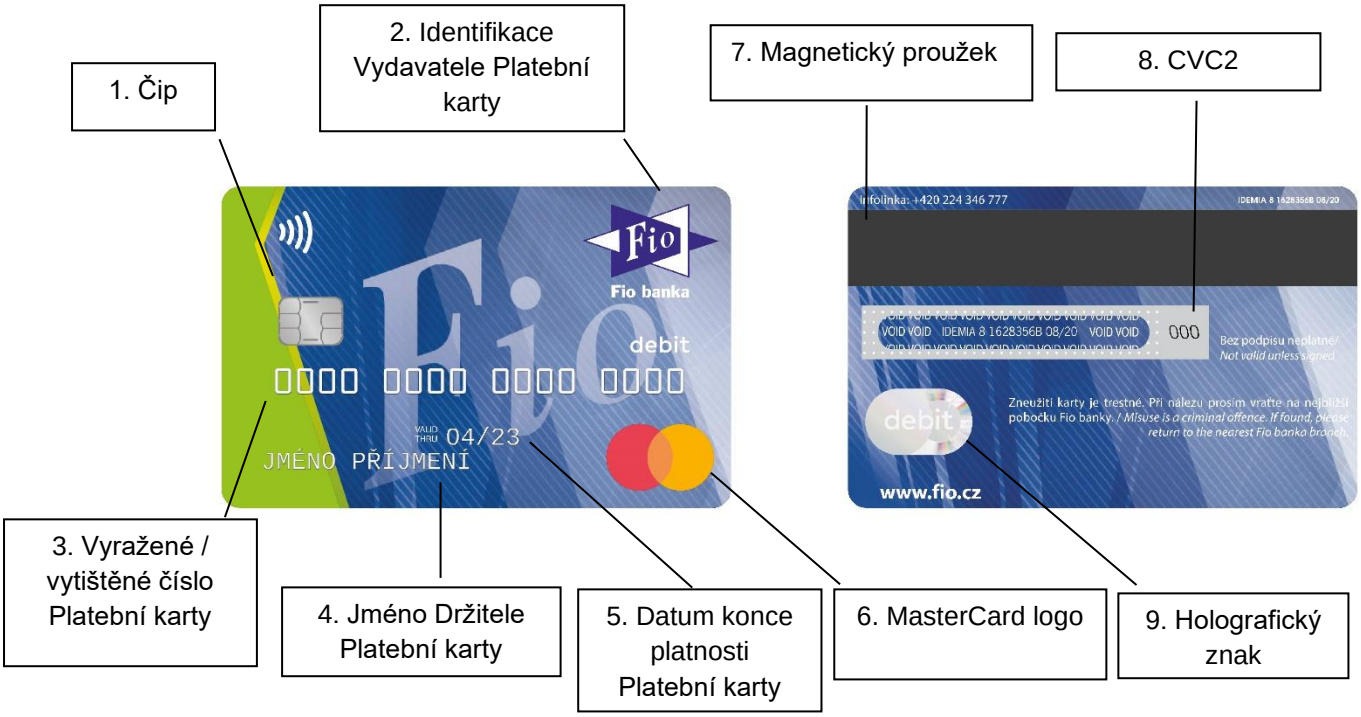
Prosím, dodržujte práva a povinnosti ohledně výpůjčky Platebního terminálu stanovené zejména **Čl. VIII. Obchodních podmínek.**
Nesprávné zacházení a používání Platebního terminálu by mohlo mít za následek porušení Smlouvy zejména dle **Čl. IX** Obchodních podmínek**.**

V případě nedodržení výše uvedených pravidel či jiných povinností dle Smlouvy a/nebo Obchodních podmínek může dojít k poškození Platebního terminálu či jeho součástí, přičemž náklady spojené s následnou opravou, údržbou či výměnou Platebního terminálu nese v takovém případě Klient.

2 Platební karty

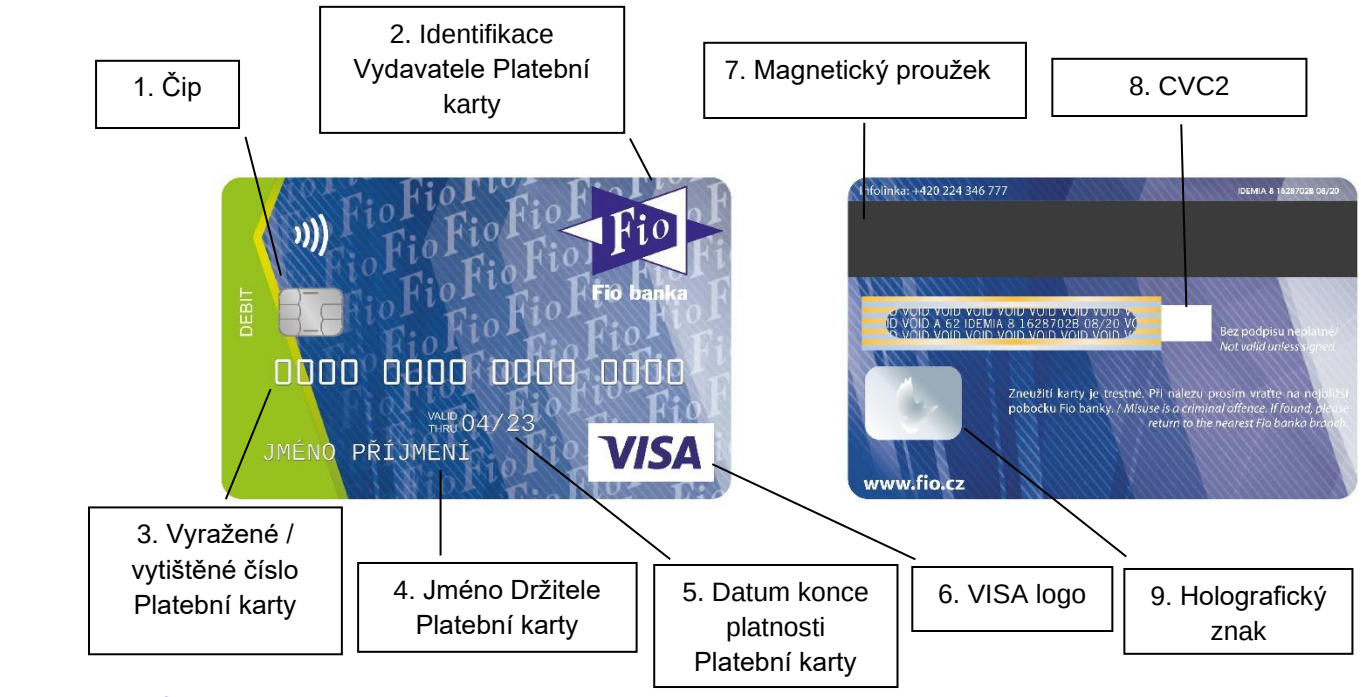
2.1 Platební karty typu MasterCard

Platební karty Karetního schématu MasterCard se vyrábí v mnoha provedeních. Každá Platební karta odlišuje Vydavatele Platební karty a obsahuje následující bezpečnostní prvky:



2.2 Platební karta typu Visa

Platební karty Karetního schématu Visa se vyrábí v mnoha provedeních. Každá Platební karta odlišuje Vydavatele Platební karty a obsahuje následující bezpečnostní prvky:



Ne všechny Platební karty mají čip, ale můžete je přijímat na Vašem Platebním terminálu přes magnetický proužek.
Jméno Držitele Platební karty může být buď jméno, generický identifikátor, nebo může zůstat nevyplněno. V případě, že Platební karta neobsahuje jméno Držitele Platební karty, považuje se za Držitele Platební karty fyzická osoba, která splňuje podmínky pro používání Platební karty stanovené Smlouvou a platnými právními předpisy. V případě, že Platební karta neobsahuje vzorový podpis Držitele Platební karty, je Klient při ověřování, zda se jedná o oprávněného Držitele Platební karty, povinen zvolit jiný způsob kontroly v souladu se Smlouvou, než porovnání podpisu na Platební kartě a v Identifikačním dokladu (např. zadání PIN), pokud je provedení takové kontroly možné. Karetní schémata také podporují předplacené Platební karty a Platební karty typu mini. U Platebních karet také provádějte kontrolu platnosti Platební karty – většinou na plastu Platební karty uvedeno jako **VALID THRU.**

2.3 Stravenkové platební karty

Platební terminál umí akceptovat také elektronické stravenky Ticket Restaurant vydané společností Edenred.
Pro funkční akceptaci těchto karet musíte uzavřít spolupráci přímo se společností Edenred. Jako identifikaci Vašeho terminálu si připravte své Identifikační číslo obchodního místa (MID), které najdete ve Smlouvě o akceptaci platebních karet Čl. III. 2.

3 Některá základní pravidla

3.1 Základní pravidla

Abyste ze svých služeb získali co nejvíce, je důležité, abyste dodržovali některá základní pravidla, která vyžadují karetní schémata VISA® a MasterCard®.

POVINNÉ
- Jasně zobrazovat loga přijímaných karet, aby je zákazníci viděli, například VISA a MasterCard.
- Předat držiteli karty stvrzenku o nákupu, jako potvrzení odečtení částky z platební karty.

NEPOVOLENÉ
- Požadovat po držiteli platební karty, která byla vydána fyzické osobě na území EU, poplatek za platbu platební kartou. V ostatních případech je obchodník oprávněn poplatek požadovat, ale pouze v maximální výši přímých nákladů.
- Zavádět postupy, které jsou odrazující, upřednostňující nebo diskriminující použití jakékoli konkrétní karty.
- Požadovat, aby držitel karty uváděl osobní údaje, například telefonní číslo domů nebo do práce, adresu domů nebo do práce, číslo řidičského průkazu konkrétně pro účely transakce platební kartou, pokud to nestanoví acquirer.
- Přijímat transakce kartou ve prospěch třetích stran.
- Provádět transakce bez přítomnosti karty bez předchozího souhlasu od držitele karty.
- Ukládat citlivé údaje o kartě.
- Požadovat, nebo naznačovat, že požadujete minimální výši transakce, aby byla přijata platná a řádně předložená karta.

UCHOVÁVÁNÍ ZÁZNAMŮ

Abyste nám pomohli vyřešit případné požadavky na vyhledání a zpětné úhrady na vaší straně, prosím uchovávejte, a na požádání předložte, kopie dokumentů ke karetní transakci, a to po dobu minimálně 24 měsíců od dokončení každé karetní transakce.
Předložte, prosíme všechny doklady o Prodeji a Návratu, o které požádáme, do 14 kalendářních dnů. Přesné časové termíny pro předložení těchto dokladů si vyžadují jednotlivé typy karet.
Pokud požádáme o kopii prodejní stvrzenky, vydavatel karty nám může poskytnout pouze datum transakce na kartě a číslo karty. Je důležité, abyste schovávali pečlivě stvrzenky, podle data, aby byl proces vyhledávání snazší.

3.2 Instalace platebního terminálu

Instalace platebního terminálu je po předchozí telefonické domluvě prováděna přímo na provozovně technikem. Součástí instalace je i krátké proškolení obsluhy platebního terminálu a seznámení s funkcemi platebního terminálu.

Prosím mějte na provozovně před instalací připraveny:

a) pro instalaci pevného terminálu
- dostatečně dlouhý ETHERNET kabel (až k finální pozici terminálu na provozovně)
- specifické nastavení v síti (např. statická IP adresa, povolené porty pro firewall apod.), které technik může pro vykonání bezproblémové instalace platebního terminálu vyžadovat.

b) pro instalaci přenosného terminálu
- datovou SIM kartu

V případě nedisponování výše uvedeným nemusí být instalace řádně provedena.

Banka je oprávněna účtovat náklady, které bance vzniknou přímo nebo jejichž úhrada bude po bance požadována třetí osobou, pokud takové náklady vznikly v důsledku poskytnutí nesprávných nebo neúplných informací ze strany klienta nebo neposkytnutí řádné součinnosti klientem nezbytné pro servisní zásah (viz výše uvedené požadavky).

4 Požadavky karetních schémat

4.1 Uchování informací o držiteli karty

Ukládejte veškerý materiál obsahující tyto informace na bezpečném místě v souladu s normami PCI DSS. Pravidla PCI DSS platí, pokud vy (nebo váš zástupce) ukládáte citlivá elektronická data. Viz část 4.2
Ukládejte pouze tu část informace o účtu zákazníka, která je důležitá, tedy jméno, číslo karty a datum platnosti.
Nikdy za žádných okolností neukládejte následující:
- úplný obsah jakéhokoli údaje z magnetického pásku nebo čipu
- Bezpečnostní kód karty (CVC) – tři číslice vytištěná na podpisovém pásku na kartě
Máte povinnost uchovávat a poskytovat kopie stvrzenek o prodeji minimálně po dobu 24 měsíců od data provedení transakce. Poté všechna média obsahující údaje o starších transakcích a údajích o držitelích karet skartujte nebo smažte.

4.2 Bezpečnostní normy pro nakládání s platebními kartami (PCI DSS)

Co jsou PCI DSS?

Cíle	Požadavky PCI DSS - ověřeny vlastním nebo externím vyhodnocením
Vybudovat, udržovat a zabezpečit síť	1. Instalujte a udržujte nastavení firewallu s cílem chránit údaje držitele karty. 2. Nepoužívejte původní hesla prodejce do systému ani jiné bezpečnostní parametry
Chránit údaje o držiteli karet	3. Chraňte uložené údaje 4. Kódujte údaje o transakci držitele karty v otevřených veřejných sítích
Udržujte Program proti napadnutelnosti	5. Používejte a pravidelně aktualizujte antivirové programy nebo software 6. Vytvořte a udržujte bezpečnostní systémy a aplikace
Zaveďte přísná opatření na kontrolu přístupu	7. Omezte přístup k údajům o držiteli karty jen pro oprávněné 8. Přidělte jedinečné id. číslo každé osobě, která má přístup do počítače 9. Omezte fyzický přístup k údajům o držiteli karty
Pravidelně sledujte a testujte sítě	10. Sledujte a kontrolujte všechny přístupy do sítě a k údajům o držitelích karet. 11. Pravidelně testujte bezpečnostní systémy a procesy
Udržujte Politiku zabezpečení informací	12. Zajistěte, aby všechen personál dodržoval postupy garantující bezpečnost informací

Bezpečnostní normy pro nakládání s kartami (PCI DSS) je sada norem, které určil Výbor PCI DSS, kdy spojil program Visa na ochranu informací o účtu (AIS) a program o ochraně dat od MasterCard (SDP). Dodržováním těchto norem zajistíte, že citlivá data budou ve Vaší firmě, nebo u jiné třetí strany, která ukládá, přenáší nebo zpracovává tyto údaje o kartě ve Váš prospěch, uložena bezpečně.

Proč dodržovat bezpečnostní normy PCI?

Dodržování norem PCI DSS pomáhá zabránit průlomu zabezpečení a krádeži údajů o kartě. Ztráta dat může vést k finanční pokutě a může mít negativní dopad na pověst Vaší firmy. Dodržování norem PCI DSS znamená, že Váš systém je bezpečný a zákazníci Vám mohou svěřit citlivé údaje o své kartě.

Zabezpečení uložených dat

Jakákoli data, která jsou potřeba pro transakce na kartě, musí být bezpečně uložena, nehledě na to, jak jsou zaznamenána, zda v elektronické nebo papírové formě, jako audio/video nahrávka či jinak. To se týká mj. také:

- Všech dat použitých pro ověření platební karty, včetně čísla karty, data platnosti, hesla, a dalších jedinečných dat poskytnutých v rámci platby kartou
- Všechna data, která mohou identifikovat jednotlivé držitele karet a jejich nákup. To zahrnuje jméno, adresu, popis nákupu, částku a další podrobnosti o platbě kartou

- Některé údaje se nesmí nikdy ukládat, jako například:

- Číslo ověření karty (CVV) uvedené na magnetickém pásku
- Obsah magnetického pásku, známý také jako Track 2 Data
- Číslo ověření karty obsažené na čipu, známé jako iCVV

- Bezpečnostní kód karty (CVC2), také známý jako CVV2 vytištěný na zadní straně karty nebo vedle podpisového pruhu
- Ověřovací hodnota PIN (PVV), která je obsažena v magnetickém pásku.

Požadavky PCI DSS

PCI DSS stanovuje sadu požadavků, které musíte splnit, abyste zajistili, že se s údaji o držiteli karty nakládá bezpečně.

Další informace jsou k dispozici na web stránkách PCI Security Standards Council na www.pcisecuritystandards.org

5 Prevence detekce podvodných transakcí

Zajistěte, aby si veškerý personál, který za Vás přijímá platby debetními/kreditními kartami, přečetl a nastudoval tyto zásady. Snížíte tím riziko zneužití karty.
Dovolujeme si Vás upozornit, že níže uvedená doporučení Vám mohou pomoci ve snaze zabránit podvodným transakcím s platební kartou, které mohou vést k charebacku, tj. stržení částky reklamované tranakce z Vašeho účtu.
.

5.1 Sledujte chování zákazníka

Dbejte zvýšené opatrnosti, pokud zákazník:
- chce platit s několika kartami a zkouší, se kterou bude platba úspěšná,
- rozdělí platbu ve více plateb, aby nepřekročil povolený limit, nebo se snaží zjistit, jaký tento limit je,
- vyndá kartu přímo z kapsy a nemá ji v peněžence,
- kupuje podezřele vysoké množství drahého zboží,
- nakupuje bez ohledu na objem, kvalitu či cenu,
- podepisuje stvrzenku příliš pomalu či opatrně,
- odmítá předložit svůj průkaz totožnosti (občanský průkaz nebo pas),
- je nervózní a vyzývá Vás při provádění transakce k rychlejšímu postupu.

5.2 Padělané karty

Ve většině případů padělaných karet se jedná o tzv. “skimming” karet nebo jejich “klonování”, když původní údaje z magnetického pásku karty jsou elektronicky zkopírovány na jinou kartu bez vědomí právoplatného držitele platební karty. Tento způsob podvodu lze zjistit zkontrolováním, že se číslo karty vytištěné na stvrzence shoduje s číslem na přední straně karty. Pokud se tato čísla neshodují, kartu zadržte a kontaktujte banku. Zavedení karet s čipem (karty, které obsahují malý mikročip) vede k tomu, že pravé karty nebudou na prodejním místě tak často selhávat, takže klesá potřeba zadávat ručně přístupové údaje ke kartě.

6 Reklamace

- Proces reklamačního řízení je specifikován zejména v **Čl. VI** Obchodních podmínek**.**
- V případě zahájení reklamačního řízení ze strany Držitele Platební karty budete kontaktováni jako Klient Banky přes Internetbanking prostřednictvím Zprávy, abyste dodal dokumentaci k reklamované Transakci a to v časovém limitu, který je stanoven Obchodními podmínkami.
- Reklamovaná částka Transakce může být z Vašeho Běžného účtu či jiného účtu, který je veden Bankou, odúčtována a to až do doby ukončení reklamačního řízení (Reklamace).
- Informaci ohledně výsledku reklamačního řízení (Reklamace) obdržíte Zprávou ve Vašem Internetbankingu, nebo oznámením odeslaným prostřednictvím poštovní licence.

V rámci reklamačního řízení poskytněte Bance maximální součinnost. Úplná a přehledná dokumentace k reklamované Transakci sníží riziko úspěšné Reklamace. Dodržování pravidel a bezpečnosti snižuje riziko podání Reklamace.

7 Co dělat, když

7.1. Platební terminál přestal fungovat

- Zkuste nejdříve provést restart Platebního terminálu – současným stisknutím žluté klávesy a klávesy se symbolem tečky (.).
- Pokud nadále Platební terminál nereaguje, zkuste odpojit koncovku napájecího kabelu Platebního terminálu ze zdroje (zdi), pokud je pro Vás dobře přístupná.
- Platební terminál ponechte po nějakou dobu vypnutý (30-60 vteřin).
- Poté Platební terminál znovu zapojte do zásuvky (zdroje).
- Na Platebním terminálu proveďte administrativní transakci „test linky“.
- V případě, že Platební terminál nekomunikuje, zkuste zkontrolovat připojení (veřejná telefonní linka, ETHERNET/SSL, GSM/GPRS). Kontrolu provedete např. načtením prohlížeče či uskutečněním hovoru.

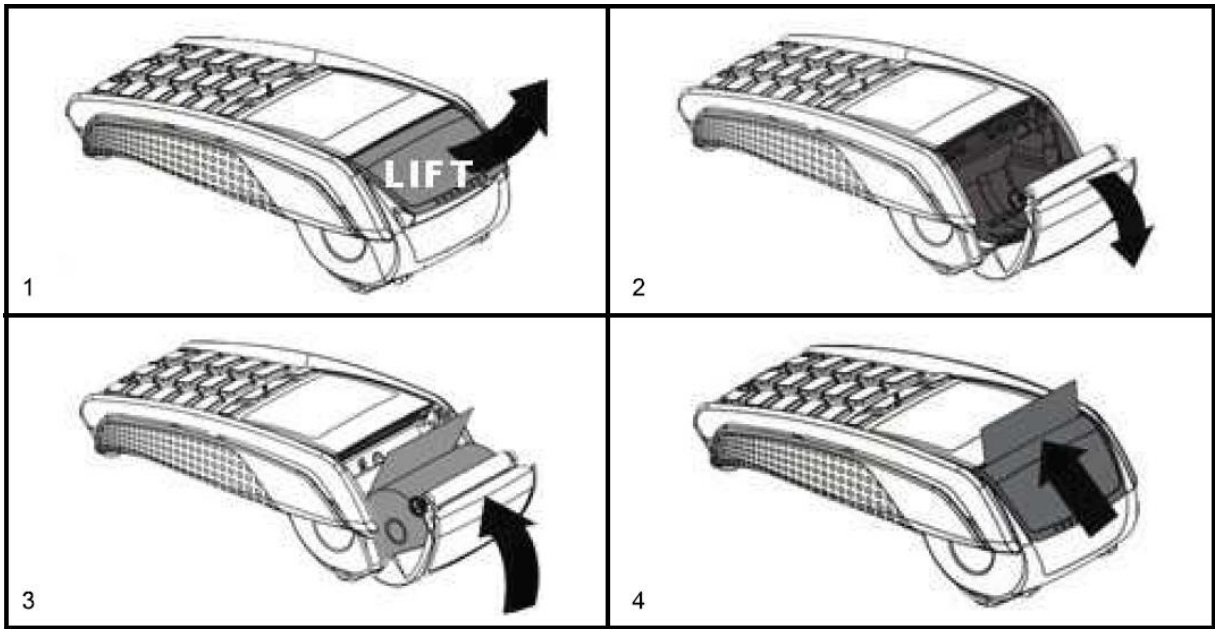
Restart Platebního terminálu také doporučujeme používat v následujících případech:

- Platební terminál nereaguje a ani neodpovídá na žádné činnosti (mohlo dojít k „zamrznutí“).
- Platební terminál komunikuje příliš dlouho.
- Platební terminál vytiskne Doklad a na něm bude viditelná chyba s RC 198 – Platební terminál není připojen.
  Po každém restartu Platebního terminálu proveďte „test linky“.

Pokud bude Platební terminál stále mimo provoz, kontaktuje prosím společnost Bellpro. Kontakt na Servis/Helpline:
- Telefonní číslo: +420 277 000 057, - E-mail: fio@ingenicosupport.eu.

7.2. Jak provést výměnu (termo-citlivého) papírového kotoučku:

- Pevně uchopte Platební terminál do jedné ruky.
- Dvěma prsty druhé ruky odklopte pojistku krytu tiskárny Platebního terminálu.
- Otevřete kryt tiskárny v plném rozsahu a vyjměte papírový kotouč.
- Vložte opatrně do tiskárny nový papírový kotouč – jeho konec nechte volně viset.
- Pečlivě a opatrně zavřete kryt tiskárny (do původní polohy, ve které „zacvakne“ na své místo).
- Poté podržte levou spodní klávesu (symbol vyjíždějící stvrzenky), abyste se ujistili, že se papírový kotouček v pořádku posouvá.
- Výměnu papírového kotoučku vždy provádějte opatrně, jinak může dojít k poškození Platebního terminálu.
- Do tiskárny Platebního terminálu vždy vkládejte papírový kotouček k tomu určený a s rozměry 57-58 mm / 40 mm.



Grafické znázornění výměny kotoučku

Prosím, věnujte pozornost dostatku papírového kotoučku a ve chvíli, kdy se na něm objeví červený proužek jej vyměnte za nový. Mějte vždy dostatčný počet náhradních kotoučků v blízkosti terminálu.

V případě, že v terminálu dojde papír, zobrazí se na displeji chybová hláška:

„Došel papír.
Vložte nový papír a stiskněte zelenou klávesu ENTER (0)“

Vložíte-li do 60 vteřin nový kotouček papíru, transakce se realizuje.
Pokud kotouček papíru není do 60 vteřin vložen, je transakce automaticky zrušena za doprovodu akustického tónu s chybovou hláškou: „Chyba tisku. Transakce zrušena“

Po vložení kotoučku během dalších 60 vteřin je možné za pomoci zelené klávesy ENTER (0) vytisknout potvrzení o zrušené transakci (lze vytisknout také v kopii pro zákazníka).
Není-li kotouček papíru vložen do 60 vteřin vydá terminál akustický tón a na displayi zobrazí hlášení:

Prodej
„Chyba tisku“

Následně se vrátí terminál do pohotovostního režimu.

Po dodatečném vložení kotoučku je možné vytisknout duplikát potvrzení o zrušené transakci jak pro obchodníka, tak pro zákazníka z volby 2-kopie účtenky v Menu.

8 Nejčastější kódy odezvy Platebního terminálu = RC (response codes)

Nejčastější kódy odezvy (response codes), se kterými se můžete po provedení Transakce Platební kartou přes Platební terminál nebo při provedení uzávěrky setkat, naleznete v tabulce níže:

RC	Hláška zobrazovaná na POS	Vysvětlení/co dělat?
0001	Transakce zamítnuta: RC 0001	**Požadovat identifikaci držitele karty** např. OP, či jiný doklad – ověřit pouze jako ANO/NE – pokud identifikace zákazníka nesouhlasí, transakci reversovat.
1016	Transakce zamítnuta: RC 1016	**Transakce zamítnuta** Transakce nebyla schválena z důvodu nedostatku prostředků na účtě nebo překročení limitů karty, požádejte majitele karty, aby předložil jinou kartu nebo uhradil hotově.
1001	ZADRŽTE KARTU!	**Transakce zamítnuta** Transakce nebyla schválena z důvodu expirované platební karty. Kartu zadržte a požádejte majitele karty, aby předložil jinou kartu nebo uhradil hotově.
1017	Chybný PIN	**Opakovat zadání PINu zákazníkem**

		Transakce nebyla schválena, požádejte majitele karty, aby zadal správné PIN.
1006	Transakce zamítnuta: RC 1006	**Transakce zamítnuta** Majitel karty překročil maximální počet pokusů o zadání PIN povolený pro dané období. Nejedná se o poruchu v místě prodeje. Transakce nebyla schválena, požádejte majitele karty, aby předložil jinou kartu nebo uhradil hotově.
1011	Transakce zamítnuta: RC 1011	**Transakce zamítnuta** Nejedná se o poruchu v místě prodeje. Transakce nebyla schválena, požádejte majitele karty, aby předložil jinou kartu nebo uhradil hotově.
1023	Transakce zamítnuta: RC 1023	Terminál nezamítne transakci, ale vyžádá si fallback na kontaktní rozhraní. Nejedná se o poruchu v místě prodeje. Vložte či protáhněte kartu. Po protáhnutí: Použijte cless, čip nebo jinou kartu. Po vložení karty: Transakce schválena.
1024	Zadejte PIN	Terminál vyzve držitele karty k zadání PIN bez toho, aby musel znovu kartu přiložit. Nejedná se o poruchu v místě prodeje. Požádejte majitele karty, aby zadal PIN.
1025	Přiložte znovu kartu	Terminál vyzve držitele k opětovnému přiložení telefonu a zadání passcode, nebo biometrickému ověření, v případě použití mobilního zařízení, nebo k vložení karty do terminálu, pokud byla k transakci použita fyzická karta. Nejedná se o poruchu v místě prodeje.
2000	ZADRŽTE KARTU!	**Transakce zamítnuta** Zadržte kartu. Nejedná se o poruchu v místě prodeje.
2008	ZADRŽTE KARTU!	**Transakce zamítnuta** Zadržte kartu. Nejedná se o poruchu v místě prodeje.
2009	ZADRŽTE KARTU!	**Transakce zamítnuta** **Zadržte kartu** Zadržte kartu. Nejedná se o poruchu v místě prodeje.
9108	Transakce zamítnuta: RC 9108	**Transakce zamítnuta.** Vydavatel platební karty transakci nepodporuje. Nejedná se o poruchu v místě prodeje. Transakce nebyla schválena, požádejte majitele karty, aby předložil

		jinou kartu nebo uhradil hotově.
9100	Transakce zamítnuta: RC 9100	**Transakce zamítnuta** Zadržte kartu. Nejedná se o poruchu v místě prodeje.
9108	Transakce zamítnuta: RC 9108	**Transakce zamítnuta** Zadržte kartu. Nejedná se o poruchu v místě prodeje.
9109	Transakce zamítnuta: RC 9109	**Transakce zamítnuta** Zadržte kartu. Nejedná se o poruchu v místě prodeje.
9122	Chyba dávky: RC 9122	Nesedící číslo dávky - kontaktujte banku
5001	Chyba uzávěrky: RC 5001	Nesedící uzávěrka - kontaktujte banku

9 Kontakt na Servis/Helpline

Helpline Fio banky
telefonní číslo +420 224 346 778
(v případě potřeby řešení problému s transakcemi (proběhlé transakce, uzávěrka, chybně zadaná transakce) nebo s ostatními problémy plynoucími ze smluvního vztahu (povolení služeb na terminálu, změna nastavení terminálu, žádosti o další POS, výpovědi, dodatečné informace apod.)

Servis Platebních terminálů zajišťuje společnost BELLPRO, s.r.o.
Kontakt na Servis/Helpline: telefonní číslo: +420 277 000 057, - E-mail: FIO@ingenicosupport.eu.
BELLPRO, s.r.o.
Kloknerova 9
148 00 Praha 4
https://www.bellpro.cz/

S případným problémem se můžete obrátit také na službu Fio servis, kterou naleznete ve svém internetovém bankovnictví

10 Změny ve verzích dokumentace

Verze	Datum	Obsah	Změna z	Změna na
1.1	01.02.2022	2.3		Přidána kapitola 2.3 Stravenkové platební karty
		3	MUSÍTE	POVINNÉ
			Započítat jakékoli poplatky do celkové částky transakce kartou, nesmíte je vybírat navyše na pokladně v hotovosti.	Smazáno
			NESMÍTE	NEPOVOLENÉ
			Účtovat poplatky za přijímání platebních karet.	Požadovat po držiteli platební karty, která byla vydána fyzické osobě na území EU, poplatek za platbu platební kartou. V ostatních případech je obchodník oprávněn poplatek požadovat, ale pouze v maximální výši přímých nákladů.
		3.2		Přidána kapitola 3.2 Instalace platebního terminálu
		7.2		Přidáno upozornění ohl. dostatku papírového kotoučku
				Přidány informace v případě nedostatku papírového kotoučku
		9		Přidána helpline Fio banky
				Upraveno formátování
				Informace o možnosti zadat Fio servis