

# Norēkinu karšu drošības elementi un to pieņemšana

Spēkā no 02.10.2020.

Norēķinu karšu pieņemšanas norādījumi ir Norēķinu karšu apkalpošanas līguma sastāvdaļa, ko Tirgotājs apņemas ievērot.

## Saturs

1. Vispārīgās prasības .....	3
2. Karšu maksājumu pieņemšana Terminālī .....	4
3. Prasības attiecībā uz Čekiem.....	4
4. Prasības tirdzniecības vietai .....	4
5. Pirkuma atgriešana.....	5
6. Darījumu atteikumu kodi.....	5
7. Darījumu veikšanas prasības Tirgotājiem, kas sniedz automašīnu nomas pakalpojumus.....	6
8. Darījumu veikšanas prasības Tirgotājiem, kas piedāvā izmitināšanas pakalpojumus.....	8
9. Tirgotāju, kuri izmanto Manuālās taustiņu ievades funkciju, pienākumi .....	10

## 1. Vispārīgās prasības

1.1. Tirgotājs drīkst pieļaut veikt Darījumus saskaņā ar Līgumu tikai un vienīgi tādām likumīgām un ētiskām darbībām, kas nekādā veidā nerada kaitējumu Bankas, Swedbank grupas uzņēmumu, Starptautiskās karšu organizācijas un/vai citu pušu nemateriālajai vērtībai vai reputācijai.

1.2. Aizliegtās darbības jomas visiem Karšu veidiem:

1.2.1. Intelektuālā īpašuma vai īpašumtiesību pārkāpumi – ja tiek tirgotas, izplatītas vai nodrošināta piekļuve nelikumīgi iegūtai mūzikai, filmām, programmatūrai vai citiem licencētiem materiāliem bez tiesību īpašnieka pienācīgas atļaujas; produkts vai pakalpojums, kas tiešā veidā pārkāpj (vai palīdz pārkāpt) jebkuras trešās personas prečzīmes, patentus, autortiesības, komercnoslēpumus, īpašumtiesības vai privātuma tiesības;

1.2.2. Viltotu vai neatļautu preču pārdošana – zīmola vai dizaineru izstrādātu produktu vai pakalpojumu nesankcionēta pārdošana vai tālākpārdošana; nelegāli importētu preču vai pakalpojumu pārdošana;

1.2.3. Aizliegto narkotisko vielu iedarbību imitējošas vielas – tādu neaizliegtu vielu pārdošana, kas rada tādu pašu efektu kā attiecīgā aizliegtā narkotika (piemēram, salvija, kratoms);

1.2.4. Receptšu medikamentu nelikumīga pārdošana;

1.2.5. Narkotisku vielu nelikumīga pārdošana;

1.2.6. Ātras turības iegūšanas shēmas – investīciju iespējas vai citi pakalpojumi, kuros sola lielu peļņu;

1.2.7. Vietnes, kur publicē policijas uzņemtus personu foto un no vietnes tos dzēš par maksu – platformas, kas palīdz publicēt vai dzēst saturu (piemēram, policijas uzņemtus foto personu identificēšanai), ja šāda satura publicēšanas galvenais mērķis ir radīt kaitējumu reputācijai vai raisīt bažas par to;

1.2.8. Līdzekļu agregācija – nodarbošanās ar jebkāda veida licencētu vai nelicencētu trešām personām pienākošos līdzekļu agregāciju jeb apkošanu, faktoringu vai citām aktivitātēm, kuru nolūks ir apslēpt līdzekļu izcelsmi;

1.2.9. Narkotisko vielu piederumu (piem., tvaiko-tāju, ūdenspīpju, t.sk. "bongu") pārdošana

1.2.10. Pieaugušajiem paredzēti pakalpojumi – pornogrāfija un citi nepiedienīgi materiāli (tai skaitā literatūra, attēli un citi mediji); interneta vietnes, kurās piedāvā seksuāla rakstura pakalpojumus, piemēram, prostitūciju, maksas skatīšanās pakalpojumus, pieaugušajiem paredzēta tiešsaistes čata iespējas un striptīza klubi;

1.2.11. Bērnu ekspluatācijas attēlu un bērnu pornogrāfijas pārdošana;

1.2.12. Nelikumīgu elektronisko ierīču (piemēram, modifikācijas mikroshēmas, signālu slāpētāji) pārdošana

1.2.13. Tabakas izstrādājumu nelikumīga pārdošana;

1.2.14. Bilžu, kurā attēlotas seksuālas darbības bez piekrišanas, zīmolam kaitējoša pārdošana;

1.2.15. Interneta azartspēļu pakalpojumi teritorijās, kur tie ar likumu ir aizliegti;

1.2.16. Sintētisko kanabinoīdu, stimulantu un salvia divinorum pārdošana;

1.2.17. Viltotu personu apliecinošu dokumentu un valdības dokumentu pārdošana;

1.2.18. Azartspēles:

1.2.18.1. Azartspēles (tostarp kazino čipi, azartspēļu pakalpojumi, izlozes un bingo) tikai Ķīnas UnionPay kartēm;

1.2.18.2. Azartspēles tikai Darījumiem, kas veikti fiziskās Tirgotāja tirdzniecības vietās;

1.2.19. Ieroči un munīcija tikai Ķīnas UnionPay kartēm.

1.3. Tirgotāja darbinieki apņemas ļaut Kartes lietotājam veikt apmaksu par precēm vai pakalpojumiem karšu Terminālī.

1.4. Ja Kartes lietotājs vēlas samaksāt Tirgotājam dzeramnaudu, tad Kartes lietotājs pienācīgi jāinformē par dzeramnaudas kopējo summu pirms maksājuma autorizēšanas.

1.5. Tirgotājam ir pienākums veikt Darījumu saskaņā ar Termināļa vai kases aparāta lietošanas instrukciju.

## 2. Karšu maksājumu pieņemšana Termināli

2.1. Karšu maksājumus var veikt ar bezkontakta Karti, Viedierīcē (jebkurā ierīcē, ko Terminālis pieņem) uzstādītu Karti, Čipkarti vai magnētiskās joslas Karti.

2.2. Tirgotāja pienākumi:

2.2.1. Tirgotājam ir jāseko līdzi norādēm, kas parādās Termināļa ekrānā un kas ir atrodamas Termināļa lietošanas instrukcijā;

2.2.2. Ja Terminālī darījumam parādās negatīvs vai aizliedzošs kods, Tirgotājam darījums jāpārtrauc un jāveic 6. punktā paredzētie pasākumi;

2.2.3. Tirgotājam nav pienākuma fiksēt un pārbaudīt parakstu kā Kartes lietotāja pārbaudes metodi (CVM);

2.2.4. Ja Kartes mikroshēmā glabājas vairāk nekā viena norēķinu lietotne un ja tās tiek attēlotas Termināļa ekrānā, tad jāļauj Kartes lietotājam izvēlēties tam vēlamo norēķinu lietotni;

2.2.5. Ja Kartes lietotāja identifikācijas metode ir PIN kods un identifikācijas neizdodas PIN ievades mēģinājumu limita dēļ, Tirgotājam ir pienākums sekot norādēm, kas parādās Termināļa ekrānā.

## 3. Prasības attiecībā uz Čekiem

3.1. Tirgotājam ir pienākums izsniegt Čeku, ja Kartes lietotājs to lūdz;

3.2. Čeks būt drukāts Čeks (ja Darījums notiek Tirgotāja Tirdzniecības vietā, kur pieejams printeris) vai ar roku rakstīts Čeks. Ar roku rakstītiem Čekiem jāatbilst tālāk sīkāk norādītajām prasībām;

3.3. Tirgotājs var izsniegt elektronisku Čeku vai e-Čeku, izmantojot elektroniskos līdzekļus (parasti pa e-pastu);

3.4. Tirgotājam jābūt iespējai atkārtoti nosūtīt

Kartes lietotāja e-Čeka kopiju pēc Kartes lietotāja pieprasījuma. Personas datus, ko Kartes lietotājs sniedzis, lai būtu iespējams izsniegt e-Čeku (tai skaitā, bet ne tikai e-pasta adrese vai mobilā tālrunu numurs), bez Kartes lietotāja nepārprotamas atļaujas nedrīkst izmantot vai glabāt jebkādiem citiem nolūkiem. Kartes lietotāja sniegtie personas dati jāglabā vidē, kas atbilst PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards jeb Norēķinu karšu nozares datu drošības standartiem).

### Minimālās prasības čekiem

Tirgotāja juridiskais nosaukums	Tirgotāja reģistrācijas numurs
Tirgotāja nosaukums (veikala nosaukums)	Tirgotāja atrašanās vietas pilsēta un valsts (veikala adrese)
Darījuma datums	Autorizācijas kods
Preču un pakalpojumu apraksts	Darījuma summa un valūta
Darījuma veids	PAN (Maskētās Kartes detaļas)

## 4. Prasības tirdzniecības vietai

4.1. Tirgotājam jānodrošina, ka Līguma darbības laikā Termināļa atrašanās vieta Tirdzniecības vietā, visas Darījumu apstrādei nepieciešamās tehniskās ierīces un Termināļa lietošanai nepieciešamie sakaru līdzekļi vienmēr ir labā darba kārtībā un atbilst Starptautiskās karšu organizācijas un PCI DSS spēkā esošajām prasībām.

4.2. Pakalpojumu sniedzēja vai Pakalpojumu sniedzēja norādītās trešās puses pārstāvim ir pienākums uzraudzīt darbinieka apliecību Tirgotājam, lai varētu uzstādīt un pārbaudīt Termināli, veikt tā apkopi un novērst Termināļa darbības traucējumus.

4.3. Pakalpojumu sniedzēja pilnvarotai personai ierodoties pie Tirgotāja veikt Termināļa uzstādīšanu, apkopi vai remontu, Tirgotājs var pa tālruni vai citu saziņas līdzekli sazināties ar Pakalpojumu sniedzēju, lai iegūtu apstiprinājumu, ka persona tiešām nosūtīta pie Tirgotāja, lai veiktu minētās darbības, un ka tai var uzticēties.

4.4. Prasības attiecībā uz fiziskajām atrašanās vietām, uzstādot PIN koda ievadīšanas ierīci (PKII) Tirdzniecības vietā:

4.4.1. PKII nedrīkst atrasties videonovērošanas kameru redzamības zonā un tai jābūt novietotai uz klientu apkalpošanas letes klienta pusē;

4.4.2. PKII jābūt vērstai Kartes lietotāja virzie-

nā, un ierīcei jābūt privātuma nodrošināšanas aizsargam tā, lai PIN kodu varētu ievadīt, citām personām to;

4.4.3. Tirgotājs nedrīkst noņemt PKII skatu aizsedzošās malas, kas ir būtiska PKII sastāvdaļa un nodrošina, ka PIN kodu nevar redzēt citas personas. Neviena trešā persona nedrīkst ieraudzīt PIN kodu, kas tiek ievadīts, vai uzzināt to jebkādā citā veidā.

4.4.4. Tirgotājam jānodrošina, ka PKII nav iespējams nezināmām personām nozagt vai nomainīt. Ja Tirgotājs konstatē PKII ierīcē vai uz PKII ierīces uzstādītas papildierīces, Tirgotājam nekavējoties par to jāziņo Bankai.

## 5. Pirkuma atgriešana

5.1. Ja Kartes lietotājs atgriež pirkumu, Darījums jāanulē saskaņā ar Termināļa lietošanas instrukciju. Ja Darījumu nav iespējams anulēt, tad jāiesniedz pieteikums Bankai par Darījuma atcelšanu.

Čeks ir jāanulē vai arī jāiesniedz Darījuma detaļas. Iesniegums jānosūta uz šādu Bankas e-pasta adresi: [poshelp@swedbank.lv](mailto:poshelp@swedbank.lv), vai Internetbankā uzņēmumiem.

## 6. Darījumu atteikumu kodi

6.1. Pilnīgs atteikuma kodu saraksts ir pieejams Termināļu lietošanas instrukcijā. Ja Terminālī parādās kods, kas tur nav norādīts, Tirgotājam

jāvadās pēc šādiem pamatprincipiem.

6.2. Visbiežākie Darījumu atteikuma kodi ir šādi:

Kods	Nozīme
100	Neveikt darījumu
101	Kartes beidzies derīguma termiņš
112	Jāievada PIN, Kartes lietotājs to nav ievadījis
116	Nepietiekami līdzekļi
117	Nepareizs PIN
119	Darījums Kartes lietotājam nav atļauts
120	Darījums Terminālim nav atļauts
2xx	Izmanto, lai apzīmētu, ka kartes izdevējs vai cita persona kartes izdevēja vārdā darījumu ir apstrādājusi autorizācijai, un darījums ir noraidīts (karti nepieciešams paņemt).
907	Izdevējs ir atslēdzies, nedarbojas
909	Sistēmas darbības traucējums
935	Mikroshēma atteikusi darījumu, izdevējs atteikts
937	Mikroshēma atteikusi darījumu, izdevējs atteikts



## 7. Darījumu veikšanas prasības Tirgotājiem, kas sniedz automašīnu nomas pakalpojumus

### 7.1. Darījuma veikšana

Ja Karte Darījuma brīdī ir fiziskā klātbūtnē, Darījums jāizpilda elektroniski nevis manuāli, ievadot Kartes numuru.

Ja Tirgotājs Darījuma veikšanai ievada Kartes datus Terminālī manuāli, tad šāds Darījums rada Tirgotājam paaugstinātu krāpniecības, reklamācijas un finanšu risku.

Ja Kartes numurs Terminālī ievadīts manuāli, tad Darījuma apstrīdēšanas gadījumā Tirgotājam, kas sniedz autonomas pakalpojumus, reklamācijas rezultātā var iestāties pienākums atdot Darījuma summu.

Kartes lietotāja paraksts nomas līgumā pats par sevi nav pietiekams pamatojums visu maksu un papildmaksu iekasēšanai no Kartes lietotāja.

Ja nomas līgumā noteikto maksu un papildmaksu un citu summu apmaksā veikta kā viens Darījums, tad Darījuma apstrīdēšanas gadījumā pastāv risks zaudēt visu Darījuma summu. Papildu summas (soda naudas, zaudējumi) vienmēr jānoformē kā atsevišķs Darījums.

### 7.2. Darījumu priekšautorizācija

Ja ar Kartes lietotāju noslēgts automašīnas nomas līgums, tad vienojoties par Darījuma priekšautorizācijas un pakalpojuma izmaksu summu, Darījuma summa jāautorizē ar Karti uz vietas. Tas nodrošina, ka zināms, ka Kartes lietotāja Karte ir aktīva un ka Kartes lietotājam ir pietiekami līdzekļi Darījuma summas segšanai. Pašrisku vai kompensāciju par iespējamiem bojājumiem nevar pieskaitīt nomas summai, ja Kartes lietotājs atsakās no apdrošināšanas seguma. Dokumentācijā, ko Tirgotājs noformē ar Kartes lietotāju, jānorāda šādi dati:

- Kartes numurs (nepilns kartes numurs ar pirmajiem 6 vai pēdējiem 4 cipariem);
- Kartes lietotāja vārds un uzvārds;
- Kartes lietotāja adrese;
- Nomas periods (automašīnas izsniegšanas un atgriešanas datums);
- Nomas līguma numurs;
- Pakalpojuma apraksts – automašīnas ražotājs un modelis, valsts reģistrācijas numurs, nobraukums, nomas cena, nomas izmaksas,

degvielas uzpilde, apdrošināšanas izmaksas, summas precizēšana;

- (daļēja) samaksa citā veidā (bankas pārskaitījums, skaidra nauda, cita karte, kupons, u.tml.)
- maksājuma metode;
- Tirgotāja juridiskais nosaukums un reģistrācijas numurs.

Kartes lietotājam ir jāparaksta visas noteikumu un nosacījumu lapas.

#### 7.2.1. Automašīnas atdošana un priekšautorizētā Darījuma pabeigšana

Priekšautorizētais Darījums jāpabeidz kā Darījums vai rezervācija jāatbrīvo no Kartes nekavējoties, bet ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā no priekšautorizācijas datuma. Saskaņā ar Starptautisko karšu organizāciju noteikumiem Kartes lietotāja izdevējbanka ir tiesīga iesniegt reklamāciju par priekšautorizētā Darījuma summu, kas pabeigta kā Darījums, pēc vairāk nekā 30 kalendārajām dienām, un Darījums ir atceļams.

Ja galīgā Darījuma summa ir mazāka par priekšautorizēto summu vai atbilst tai, tad autorizācija jāpabeidz kā Darījums ar faktisko Darījuma summu.

Ja galīgā Darījuma summa ir lielāka ar priekšautorizēto summu, tad visa papildu summa jāautorizē atsevišķi kā jauns Darījums un Kartes lietotājam tā jāapstiprina. Ja jaunā autorizācijas nav veiksmīga, tad Tirgotājam garantēta ir sākotnējā autorizācijas summa.

### 7.3. Papildu maksas

Papildu maksas var būt: soda naudas par stāvēšanas un satiksmes noteikumu pārkāpumiem, zaudējumi saistībā ar automašīnas bojājumiem (skat. 7.3.2. punktu), maksa par trūkstošu degvielu, papildu nodokļi, apdrošināšana, maksa par automašīnas piegādi vai maksa par automašīnas novietošanu citā vietā nekā noteikts;

Tirgotājs, kas sniedz autonomas pakalpojumus, ir tiesīgs norakstīt papildu maksas no Kartes lietotāja Kartes tikai saskaņā ar Starptautisko karšu organizāciju noteiktajām prasībām.

Pretējā gadījumā, ja Darījums tiek apstrīdēts, reklamācijas lietā lēmums tiks pieņemts par labu Kartes lietotājam.

Darījums attiecībā uz papildu maksu jāveic kā atsevišķs Darījums ne vēlāk kā 90 kalendāro dienu pēc sākotnējā Darījuma veikšanas. Piespriestās soda naudas no Kartes jānoraksta ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā pēc attiecīgās soda kvīts saņemšanas.

### 7.3.1. Sodi par satiksmes noteikumu pārkāpumiem

Ja automašīnas izmantošanas laikā Kartes lietotājam un/vai pilnvarotai personai, kas izmanto automašīnu saskaņā ar automašīnas nomas līgumu, uzlikts sods, Tirgotājam ir tiesības iekasēt soda summu no Kartes lietotāja. Šim nolūkam Tirgotājam jāveic atsevišķs Darījums par attiecīgo summu. Apstrīdēšanas gadījumā Tirgotājs nosūta Bankai šādu informāciju:

- nomas līgums, kurā precīzi norādīts Kartes numurs (nepilnais), automašīnas valsts reģistrācijas numurs un precīzs nomas periods;
- iestādes, kas uzlikusi sodu, prasība, kurā norādīts automašīnas reģistrācijas numurs;
- pārkāpuma vieta un laiks;
- pārkāptais satiksmes noteikumu punkts;
- soda naudas apmērs vietējā valūtā;
- Nomas maksas maksājuma čeks.

Administrēšanas maksas summas norakstīšanas gadījumā Tirgotājam arī jāuzrāda pamatojums, ka Kartes lietotājs tam ir piekritis.

Soda naudu gadījumā Tirgotājam Kartes lietotājs jāinformē par attiecīgajām maksām un Kartes lietotājam jānosūta šo maksu pamatojošie dokumenti.

### 7.3.2. Automašīnai nodarītie bojājumi

Ja nomas automašīna nomas periodā tikusi bojāta un bojājumus nesedz apdrošināšana, Tirgotājs var iekasēt bojājumiem atbilstošu summu no Kartes lietotāja tikai tad, ja Kartes lietotājs ir iesniedzis rakstisku apliecinājumu par atbildības uzņemšanu par automašīnai nodarītajiem bojājumiem un pēc nelaiemes gadījuma Kartes lietotājs rakstiski piekritis automašīnas bojājumu remonta tāmēi un tās apmaksai ar konkrēto Karti. Summas, kas piemērotas par zaudējumiem, zādzību un bojājumiem jānoformē kā atsevišķs Darījums ar kartes fizisku klātbūtni, Kartes lietotājam pēc incidenta dodot savu piekrišanu.

Ja ar automašīnas bojājumu atlīdzināšanu saistītais Darījums tiek apstrīdēts, Tirgotājs pēc Bankas

pieprasījuma iesniedz Bankai šādus dokumentus:

- Kartes lietotāja parakstīts nomas līguma eksemplārs;
- 2 neatkarīgu autoservisu izsniegta bojājumu remonta tāmē;
- ja noticis negadījums, tad negadījuma protokolu, ko izsniedzis valsts iestādes vietējais pārstāvis;
- dokumenti, kas apliecina Kartes lietotāja atbildību par bojājumiem, un Kartes lietotāja piekrišanu kompensēt zaudējumus remonta tāmē norādītajā apmērā no konkrētās Kartes.
- nomas automašīnas apdrošināšanas polises eksemplāru, ja Tirgotājs Kartes lietotājam pieprasa apmaksāt bojājumu pašrisku un automašīnas nomas līguma eksemplāru, kurā redzams, ka Kartes lietotājs piekrit būt atbildīgs par apdrošināšanas pašrisku.

**Izņēmums.** Izņēmuma gadījumā ir atļauts no VISA Kartes norakstīt papildu maksas saistībā ar bojājumiem, ja ir izpildīti visi turpmāk minētie nosacījumi:

- Kartes lietotājs ir sniedzis iepriekšēju piekrišanu papildu maksu ieturēšanai no Kartes (paraksts nomas līgumā pēc iespējas tuvāk nosacījumam, kas atsevišķi norādīts, vai parakstīti nomas vispārējie noteikumi).
- Kartes lietotājam 10 kalendāro dienu laikā pēc automašīnas saņemšanas ir nosūtīts rakstisks paziņojums ar ierakstītu vēstuli, jo vēlāk jābūt iespējamam pierādīt, ka Kartes lietotājs ir saņēmis šo vēstuli par radušos prasību.
- nosūtītajā paziņojumā ir jābūt norādītiem nodarītajiem bojājumiem, aprēķinātajām remonta izmaksām (tāmēi ir jābūt no 2 juridiskām personām, kuras ir tiesīgas veikt attiecīgo remontu) un informācijai par veiktā Darījuma summu un valūtu. Tas dod Kartes lietotājam iespēju apmaksāt nodarītos zaudējumus citā veidā vai iesniegt piedāvājumu bojājumu novēršanai
- Tirgotājam ir jānogaida 20 darba dienas no paziņojuma nosūtīšanas brīža, līdz var galīgi no Kartes norakstīt nodarīto zaudējumu summu.

Ja Tirgotājs nevar pierādīt, ka Kartes lietotājs ir saņēmis attiecīgo paziņojumu kopā ar dokumentiem, Starptautiskā karšu organizācija izlemj strīdu par labu Kartes lietotājam.

### 7.3.3. Citas papildu maksas

Arī par citām iespējamām papildu maksām jābūt noformētai pienācīgai dokumentācijai, kas pamato Tirdotāja tiesības norakstīt maksu no Kartes lietotāja Kartes.

Tirdotājam ir tiesības veikt Darījumu par summu, kas atbilst vienas dienas nomas maksai, ja Kartes lietotājs ar savu Karti kā garantiju ir veicis nomas rezervēšanu, bet nav paņēmis automašīnu un nav atcēlis nomas rezervāciju.

Tāpēc ir svarīgi, lai nomas rezervācijas brīdī Kartes lietotājs tiktu informēts par kārtību, kā un kad tieši notiek nomas rezervācijas atcelšana. Noslēdzot Darījumu, jānoformē attiecīgs dokuments, kurā norādīts vienas dienas nomas maksas apmērs, kā arī piemērojamās maksas, Kartes lietotāja vārds, uzvārds un norāde par neierašanos.

### 7.4. Darījuma apstrīdēšana

Kartes lietotājam ir tiesības apstrīdēt Darījumu savā bankā, ievērojot Starptautisko karšu organizāciju noteikumos un piemērojamos normatīvajos aktos noteiktos termiņus.

Ja Kartes lietotājs noteiktajā termiņā apstrīdējis Darījumu, tad Kartes lietotāja izdevējbanka iesniedz pieprasījumu Tirdotāja bankai, savukārt Tirdotāja banka pieprasa attiecīgo dokumentāciju no Tirdotāja.

Tirdotājam ir pienākums atbilstoši Darījuma apstrīdējumam iesniegt visus attiecīgos dokumentus (nomas līgumu, Čeku, rēķinu u.tml.), kas saistīti ar tiesībām veikt Darījumu, ņemot vērā šajā dokumentā paredzētās prasības.

Ja tiek iesniegta nepietiekama vai nekorekta dokumentācija, tad Starptautiskā karšu organizācija strīdu izšķir par labu Kartes lietotājam.

## 8. Darījumu veikšanas prasības Tirdotājiem, kas piedāvā izmitināšanas pakalpojumus

### 8.1. Darījuma veikšana

Ja Karte Darījuma brīdī ir fiziskā klātbūtnē, Darījums jāizpilda elektroniski nevis manuāli, ievadot Kartes numuru.

Ja Tirdotājs Darījuma veikšanai ievada Kartes datus Terminālī manuāli, tad šāds Darījums rada Tirdotājam paaugstinātu krāpniecības, reklamācijas un finanšu risku.

Ja Kartes numurs Terminālī ievadīts manuāli, tad Darījuma apstrīdēšanas gadījumā Tirdotājam, kas sniedz izmitināšanas pakalpojumus, reklamācijas rezultātā var iestāties pienākums atdot Darījuma summu.

Kartes lietotāja paraksts viesu reģistrācijas kartē (guest folio) pats par sevi nav pietiekams pamatojums visu maksu un papildmaksu iekasēšanai no Kartes lietotāja.

### 8.2. Darījumu priekšautorizācija

Ja Kartes lietotājs, ar kuru saskaņota konkrēta izmitināšanas pakalpojuma cena un ilgums, ierodas pie Tirdotāja un vēlas apmaksāt izmitināšanas pakalpojumu ar Karti, Darījuma summa ir jāautorizē ar Karti uz vietas. Tas ļauj pārlicināties, ka Kartes lietotāja Karte ir aktīva un ka Kartes lietotājam ir pietiekami līdzekļi Darījuma summas

segšanai. Pie izmitināšanas pakalpojuma summas nedrīkst pieskaitīt nekādas domājamās papildu maksas. Ar priekšautorizāciju rezervētā summa Kartē jāpabeidz kā Darījums Terminālī vai Kartes rezervējums jāatceļ ne vēlāk kā 30 dienu laikā no rezervācijas. Saskaņā ar Starptautisko karšu organizāciju noteikumiem Kartes lietotāja izdevējbanka ir tiesīga iesniegt reklamāciju par summu, kas pabeigta kā Darījums, pēc vairāk nekā 30 kalendārajām dienām, un Darījums ir atceļams.

### 8.3. Izrakstīšanās

Ja, izrakstoties no mītnes, galīgā Darījuma summa atbilst priekšautorizētajai Darījuma summai, tad Darījuma autorizācija izrakstīšanās laikā jāpabeidz par Darījuma sākotnējo summu.

Ja galīgā Darījuma summa ir mazāka ar priekšautorizēto summu, autorizācija jāpabeidz kā Darījums ar mazāko summu.

Ja galīgā Darījuma summa ir lielāka ar priekšautorizēto summu, tad visa papildu summa jāautorizē atsevišķi kā jauns Darījums un Kartes lietotājam tā jāapstiprina. Ja jaunā autorizācijas nav veiksmīga, tad Tirdotājam garantēta ir sākotnējā autorizācijas summa.



**8.4.** Kartes lietotājs dodas prom nesamaksājot Ja Kartes lietotājs devies prom, neveicot pienācīgu izrakstīšanos, Tirgotājam ir tiesības priekšautori-zēto summu noformēt kā Darījumu.

Ja Kartes lietotājs mītnei uzrādījis tikai Kartes numuru (vai nu rezervējot mītņi, vai reģistrējo-ties), Karte netiek izmantota uz vietas un Kartes lietotājs dodas prom no Tirgotāja nesamaksājot, tad tas var būt krāpšanas gadījums.

Ja patiesais Kartes lietotājs apstrīd Darījumu, tad reklamācija tiks izskatīta saskaņā ar Starptautisko karšu organizāciju noteikumiem patiesā Kartes lietotāja labā, jo Karte nav tikusi izmantota uz vietas un nepastāv elektroniski pierādījumi Kartes klātbūtnei.

#### **8.5. Papildu maksas**

Papildu maksas var būt: mītnes ilgāka izmantoša-na, maksa par ēdienu, īpašuma bojājumi, minibāra izmantošana, tālruņa izmantošana, auto stāvvie-tas maksa u.tml.

Ja Tirgotājam ir zināms Kartes lietotāja Kartes numurs, tas var vēlāk norakstīt maksas no Kartes lietotāja Kartes, ievērojot Starptautisko karšu organizāciju noteiktās prasības. Pretējā gadīju-mā, ja Darījums tiek apstrīdēts, reklamācijas lietā lēmums tiks pieņemts par labu Kartes lietotājam.

Summu norakstīšanai no Kartes jānotiek 30 kalendāro dienu laikā pēc tam, kad Kartes lietotājs devies prom no Tirgotāja.

Papildu maksu norakstīšana jāveic kā atsevišķs Darījums.

Summai jābūt Kartes lietotāja apstiprinātai.

Uz Čeka jābūt norādītam "Signature on file" jeb S.O.F. (paraksts attiecīgajā lietā).

Ja tiek ieturēta kompensācija par bojātu īpašumu, attiecīgajā dokumentā jābūt norādītām remonta tāmes izmaksām. Tirgotājam ir jāpaziņo Kartes lietotājam par ieturamajām papildu maksām rakstiskā veidā, un Kartes lietotājam ir jādod sava piekrišana tām. Ja Kartes lietotājs noliedz savu vainu, Tirgotājs nedrīkst norakstīt naudas līdzek-ļus no Kartes.

Piekrišanai atlīdzināt īpašumam nodarītos bojā-jumus jābūt izsniegtai pēc bojājumu izdarīšanas. Tirgotājs Darījumu ir veicis pareizi, ja Tirgotājs var uzrādīt Kartes lietotāja rakstisku piekrišanu

konkrētās zaudējumu atlīdzināšanai vajadzīgās summas norakstīšanai no Kartes lietotāja Kartes. Summas, kas piemērotas par zaudējumiem, zādzi-bu un bojājumiem jānoformē kā atsevišķs Darī-jums ar kartes fizisku klātbūtni, Kartes lietotājam pēc incidenta dodot savu piekrišanu.

#### **8.6. Mītnes rezervēšana**

Kad Kartes lietotājs rezervē mītņi, Tirgotājam ir jāizsniedz Kartes lietotājam apstiprinājuma kods (ieteicams, rakstiskā formā) un jālūdz Kartes lieto-tājam to saglabāt. Veicot rezervēšanu, Tirgotājam jānosūta Kartes lietotājam rakstisks rezervācijas apstiprinājums, kurā ir šāda informācija:

- Kartes lietotāja vārds un uzvārds;
- Kartes numurs (nepilns) un derīguma termiņš;
- rezervācijas apstiprinājuma kods;
- izmitinātāja pilna adrese;
- informācija par papildu maksām un cita infor-mācija par rezervāciju;
- precīzi aprakstīta kārtība, kā un kad iespējams atcelt rezervāciju;
- rezervācijas apstiprinājumam jābūt reproducē-jamā formātā.

Visiem rezervācijas noteikumiem un nosacīju-miem (atcelšanas kārtība u.tml.) jābūt skaidri norādītiem Kartes lietotājam pirms rezervācijas un Kartes lietotāja piekrišanai šiem noteikumiem un nosacījumiem jābūt reproducējamā formātā.

#### **8.7. Rezervācijas atcelšana**

Tirgotājam ir pienākums pieņemt visas rezervā-cijas atcelšanas, kas notikušas noteiktajā atcelša-nas termiņā. Saskaņā ar Starptautisko karšu orga-nizāciju noteikumiem Tirgotājs nevar pieprasīt atcelšanu agrāk par 72 stundām pirms ierašanās. Ja rezervēšana tiek izdarīta tikai 72 stundas pirms ierašanās, pēdējais termiņš atcelšanai nevar būt agrāks par plkst. 18.00 ierašanās dienā. Atceļot rezervāciju, Kartes lietotājam jāizsniedz atcelša-nas kods (ieteicams, rakstiskā formā).

#### **8.8. Neierašanās (No-show)**

Tirgotājam ir tiesības noslēgt Darījumu par mīt-nes vienas nakts cenu, ja Kartes lietotājs ar savu Karti kā garantiju ir veicis rezervāciju, bet

- nav atcēlis rezervāciju,
- nav ieradies uz reģistrēšanos nākamajā dienā pēc ierašanās dienas.

Tāpēc ir svarīgi, lai rezervācijas brīdī Kartes lietotājs tiktu informēts par kārtību, kā un kad tieši notiek rezervācijas atcelšana. Noslēdzot Darījumu, jānoformē attiecīgs dokuments, kurā norādīts vienas dienas maksas apmērs, kā arī piemērojamās maksas, Kartes lietotāja vārds, uzvārds un norāde par neierašanos.

**8.9. Avansa depozīts/avansa maksājums**  
Ja rezervācijas noteikumos ir paredzēts, ka par mītni maksās ar avansa maksājumu, Tirgotājam jāveic Darījums dienā, kad saņemts rezervējums, un Darījuma Čekā jānorāda "Advance Deposit/Avansa depozīts" vai "Advance Payment/Avansa maksājums" un/vai "nav atmaksājams". Ja rezervācija tiek atcelta, jāatceļ arī veiktais Darījums.

**8.10. Garantēto mītni nevar nodrošināt**  
Ja mītne rezervēta ar Karti kā garantiju, bet Tirgotājs nevar Kartes lietotājam nodrošināt numuru mītnē, Tirgotājs uz sava rēķina nodrošina Kartes lietotājam numuru līdzvērtīgā mītnē, kā arī 3 minūšu tālruņa sarunu un transportu uz jauno mītni bez maksas, ja tas tiek pieprasīts.

**8.11. Darījuma apstrīdēšana**  
Kartes lietotājam ir tiesības apstrīdēt Darījumu savā bankā, ievērojot Starptautisko karšu organizāciju noteikumus un piemērojamās normatīvajos aktos noteiktos termiņus.

Ja Kartes lietotājs noteiktajā termiņā apstrīdējis Darījumu, tad Kartes lietotāja izdevējbanka iesniedz pieprasījumu izmitināšanas pakalpojumu nodrošinošā Tirgotāja bankai, savukārt Tirgotāja banka pieprasa attiecīgo dokumentāciju no Tirgotāja.

Ja Kartes lietotājs noteiktajā termiņā apstrīdējis Darījumu, Tirgotājam atbilstoši Darījuma apstrīdēšanas būtībai ir jāiesniedz visi attiecīgie dokumenti (rezervācijas detaļas, politikas, Termināļa Čeks, kases čeks, viesu reģistrācijas karte, rēķins), kas saistīti ar tiesībām veikt Darījumu, ņemot vērā šajā dokumentā noteiktās prasības. Ja apstrīdēts tiek Darījums, ko Tirgotājs veicis pēc tam, kad Kartes lietotājs devies prom, tad Bankā jāiesniedz viesu reģistrācijas karte un dokuments, kurā Kartes lietotājs piekritis apmaksāt papildu maksas no Kartes lietotāja Kartes.

Ja tiek iesniegta nepietiekama vai nekorekta dokumentācija, tad Starptautiskā karšu organizācija strīdu izšķir par labu Kartes lietotājam.

Ja Kartes lietotājam tiek atdota maksa par neizmantotiem pakalpojumiem, tas jāveic tikai uz Darījumā izmantoto Karti, pat ja Kartes termiņš beidzies.

## 9. Tirgotāju, kuri izmanto Manuālās taustiņu ievades funkciju, pienākumi

**9.1.** Ja Karte Darījuma brīdī ir fiziskā klātbūtnē, Darījums jāizpilda elektroniski nevis manuāli, ievadot Kartes numuru.

**9.2.** Ja Tirgotājs Darījuma veikšanai Kartes datus ievada Terminālī manuāli, tāds Darījums rada augstāko risku, jo Tirgotājs šādi pakļauj sevi krāpnieciska Darījuma finanšu saistību riskam. Piemēram, krāpnieks uzrāda nozagtu/nozaudētu vai viltotu karti vai pretlikumīgi iegūtus kartes datus, lai veiktu nekompensējamu rezervāciju viesnīcā, auto nomā, tūrisma aģentūrā.

**9.3.** Ja Tirgotājs saņem rezervāciju (piemēram, viesnīcas, nomas), ko Kartes lietotājs ir veicis ar rezervēšanas pakalpojumu sniedzēja starpniecību, Tirgotājs var noteikt ierobežojumus preču atgriešanai vai pakalpojumu atcelšanai. Šādā gadījumā

rezervēšanas pakalpojumu sniedzējam ir skaidri jāinformē Kartes lietotājs par savu atgriešanas, kompensācijas un atcelšanas politiku. Rezervēšanas veikšanas vidē informācija par ierobežojumiem jāsniedz lapu virknē pirms galīgajiem norēķiniem, un jābūt iestrādātai interaktīvai pogai, izvēlnes rūtiņai vai citam risinājumam, ar ko tiek apliecināta piekrišana šiem noteikumiem. Sniegtā informācija var būt saite uz atsevišķu lapu, ja šī saite veido daļu no piekrišanas apliecināšanas risinājuma un attiecas uz atgriešanas, kompensācijas un atcelšanas politiku.

**9.4.** Ja Tirgotājs Darījuma apstrādei kartes datus Terminālī ievada manuāli, Tirgotājam no Kartes lietotāja ir jāsaņem papildu apliecinājums, ka tas piekrīt ierobežojumiem pakļautajai preču un

pakalpojumu atgriešanai, ar pasta, e-pasta vai Tīziņas starpniecību pirms Darījuma apstrādes. Šis papildu apliecinājums par piekrišanu ierobežojumiem pakļautajai atgriešanai vai pakalpojumu atcelšanai ir uzskatāms par priekšautorizāciju un ir jāpabeidz kā Darījums 30 dienu laikā no Kartes lietotāja rakstiskās piekrišanas saņemšanas.

**9.5.** Parasti paziņojums par apstrīdēto Darījumu pie Tirgotāja nonāk 6 mēnešu laikā no apstrādes datuma vai preču piegādes/pakalpojumu sniegša-

nas datuma (atkarīgs no reklamācijas iemesla un parasti tiek skaitīts no vēlākā datuma). Informācijas pieprasījumi var tikt iesniegti divu gadu laikā.

**9.6.** Apstrīdēšanas gadījumā un iepriekš minēto iemeslu dēļ Kartes numura manuālas ievade Terminālī Tirgotājam negarantē Darījuma summas saņemšanu. Pieņēmējbankai var iestāties pienākums veikt naudas atgriešanu kartes lietotājam. Tirgotājam šādā gadījumā būs pienākums segt zaudējumus.