



# Ogólne zasady obsługi Kart Podarunkowych („Zasady Obsługi”)

## § 1

### Konfiguracja i uruchomienie Programu

- 1.1. W celu uruchomienia Programu Kart Podarunkowych Organizator zobowiązany jest do zdefiniowania konfiguracji Programu Kart Podarunkowych poprzez wypełnienie Formularza zamówienia Kart Podarunkowych tj. Załącznika nr 3 do Umowy w szczególności:
  - a. datę ważności partii Kart Podarunkowych określoną w miesiącach od daty aktywacji Karty Podarunkowej w Terminalu POS,
  - b. liczbę Kart Podarunkowych mających brać udział w Programie Kart Podarunkowych oraz ich rodzaj (Karta Podarunkowa Niepredefiniowana, Karta Podarunkowa Predefiniowana),
  - c. wzór Karty Podarunkowej tj. wzór własny Organizatora lub wybrany wzór eService,
  - d. wartość nominalną Karty Podarunkowej Predefiniowanej – Saldo Karty Podarunkowej w momencie jej Aktywacji,
  - e. dopuszczalne maksymalne Saldo Karty Podarunkowej - maksymalna liczba punktów jaka może być przypisana do Karty Podarunkowej określona przez Organizatora dla grupy Kart Podarunkowych,
  - f. dopuszczalne minimalne zwiększenie Salda Karty Podarunkowej – minimalna liczba punktów, o jaką można zwiększyć Saldo Karty Podarunkowej określona przez Organizatora dla grupy Kart Podarunkowych,
  - g. podpis osób upoważnionych ze strony Organizatora.
- 1.2. Pierwsza konfiguracja Programu Kart Podarunkowych określana jest przez Organizatora i eService przed pierwszym zamówieniem Kart Podarunkowych zgodnie z Formularzem zamówienia Kart Podarunkowych stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy.
- 1.3. Zmiany w konfiguracji Programu Kart Podarunkowych w trakcie trwania Umowy odbywają się na podstawie pisemnych oraz Elektronicznych Dyspozycji, zgodnie z ust. 6 niniejszego dokumentu.
- 1.4. Program Kart Podarunkowych może zostać uruchomiony jedynie w Punktach AKP na wszystkich Terminalach POS.
- 1.5. W Programie Kart Podarunkowych wykorzystywane być mogą jedynie Karty Podarunkowe dostarczone Organizatorowi przez eService dla danego Programu.
- 1.6. Karty Podarunkowe dostarczone Organizatorowi przez eService nie mogą być używane w innych urządzeniach niż urządzenia eService.

## § 2

### Blokowanie i wyłączenie Programu

- 2.1. Wyłączenie Programu Organizatora całkowite lub częściowe jest możliwe w dwóch przypadkach:
  - a. w dniu wygaśnięcia Umowy,
  - b. w razie wystąpienia jakichkolwiek zaległości rozliczeniowych Organizatora względem eService, zgodnie z § 4 ust. 4.6. Umowy,
- 2.2. Wyłączenie polega na zmianie statusu Programu na „Zablokowany”.

## § 3

### Karty Programu - obsługa

- 3.1. Cechy charakterystyczne Kart Podarunkowych
  - > grafika określona przez Organizatora lub grafika wybrana przez Organizatora na wzorach eService,

- > numer Karty Podarunkowej – zawierający BIN - opcja z możliwością prezentacji, standardowo numer Karty nie jest prezentowany na Karcie Podarunkowej,
- > ważność Karty Podarunkowej (opcja) – określona przez Organizatora w Formularzu zamówienia Kart Podarunkowych stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy.

### 3.2. Produkcja Kart Podarunkowych:

3.2.1. Karty do obsługi Programu Organizatora są przygotowywane przez eService z zachowaniem procedur bezpieczeństwa stosowanych przy produkcji kart płatniczych, co oznacza stosowanie zaawansowanych mechanizmów kryptograficznych i precyzyjnej kontroli przepływu informacji dotyczących danych kart.

3.2.2. Etapy procesu zamawiania, produkcji i dostawy Kart Podarunkowych:

- > Organizator zleca produkcję Kart na formularzu stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy,
- > Do formularza, o którym mowa powyżej Organizator dołącza projekt w formie pliku graficznego rewersu i awersu Karty Podarunkowej przygotowany zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 4 do niniejszego dokumentu.
- > W przypadku konieczności wykonania indywidualnego projektu przez eService dla Organizatora na jego wniosek, koszt wykonania projektu ustalany jest na podstawie odrębnego porozumienia pomiędzy eService a Organizatorem
- > eService przedstawia Organizatorowi w formie korespondencji email wycenę produkcji Kart Podarunkowych na podstawie otrzymanego projektu i wnioskowanej liczby Kart Podarunkowych. Organizator zobowiązany jest do zatwierdzenia lub odrzucenia wyceny produkcji Kart Podarunkowych.
- > eService dostarczy zamówione Karty Podarunkowe w terminie 25 dni od rejestracji podpisanej Umowy w systemach eService i pod warunkiem akceptacji wyceny, o której mowa w ust. 3.2.2.4 powyżej a w przypadku kolejnego zamówienia – od przesłania wypełnionego i podpisanego Formularza zamówienia Kart Podarunkowych, stanowiącego Załącznik nr 3 do Umowy.
- > eService nie ponosi odpowiedzialności za znaki użyte w opracowaniu graficznym. eService nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu naruszenia praw autorskich w stosunku do znaków, symboli i grafiki w projekcie grafiki na Kartę otrzymanym od Organizatora.
- > Po zatwierdzeniu wyceny produkcji Kart Podarunkowych i podpisaniu Umowy Organizator nie może wycofać się z przyjęcia dostawy Kart Podarunkowych oraz zobowiązany jest do zapłaty faktury za ich produkcję i dostawę.
- > Organizator zobowiązuje się do potwierdzenia odbioru Kart Podarunkowych na protokole odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego dokumentu w ciągu 3 dni po ich odebraniu.
- > Na podstawie podpisanego przez Organizatora protokołu odbioru, eService aktywuje Karty Podarunkowe.

### 3.3. Statusy Kart Podarunkowych

Tabela nr 1. Możliwe statusy Karty podarunkowej w Systemie eService

Nazwa statusu	Zdarzenie inicjujące	Dozwolona autoryzacja Karty	Dozwolone naliczanie Opłat	Dopuszczalna zmiana statusu
Nieaktywny	Przydzielenie zakresu numerów Kart w systemie	tak	nie	Nieaktywny u Wydawcy, Aktywny, Zablokowany
Nieaktywny – u Organizatora	Otrzymanie potwierdzenia dostarczenia Kart do Organizatora	tak	tak	Aktywny, Zablokowany
Aktywny	Aktywacja w Systemie eService	tak	tak	Zablokowany
Zablokowany	Wprowadzenie zmiany statusu w Systemie eService	nie	nie	Status nieodwracalny

- > status „Nieaktywny” - do momentu dostarczenia jej do siedziby Organizatora potwierdzonego protokołem odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 i / lub po upływie daty ważności Karty Podarunkowej;
- > status „Nieaktywny u Organizatora” – od momentu dostarczenia Karty Podarunkowej do Organizatora do momentu Aktywacji;
- > status „Aktywny” – w momencie Aktywacji;
- > zmiana Statusu Karty Podarunkowej – dokonywana jest przez eService na podstawie pisemnej dyspozycji oraz Elektronicznej Dyspozycji Organizatora złożonej zgodnie z ust. 6 niniejszego dokumentu.

- 3.4. Saldo Karty Podarunkowej
- 3.4.1. Karty Podarunkowe przekazywane są Organizatorowi z Saldem zerowym.
- 3.4.2. W przypadku Karty Predefiniowanej saldo Karty zasilane jest w ciągu 5 dni roboczych po otrzymaniu protokołu odbioru Kart od Organizatora.
- 3.4.3. Zwiększenie Salda Karty Podarunkowej jest możliwe:
- przez Doładowanie,
  - na podstawie pisemnej dyspozycji oraz Elektronicznej Dyspozycji Organizatora złożonej zgodnie z ust.6 niniejszego dokumentu,
- 3.4.4. Zmniejszenie Salda Karty Podarunkowej polega na:
- odczytaniu zapisu paska Karty Podarunkowej w Terminalu POS,
  - wysłaniu zapytania autoryzacyjnego do Systemu eService,
  - Autoryzacji Karty Podarunkowej w Systemie eService,
  - odpowiedzi autoryzacyjnej (zgoda na Transakcję Sprzedaży) udzielonej przez System eService,
  - wydruku kończącym Transakcję Sprzedaży oraz aktualizacji Salda Karty Podarunkowej,
- 3.4.5. Zmniejszenie Salda Karty Podarunkowej możliwe jest jedynie, gdy spełnione są łącznie następujące warunki:
- status Karty Podarunkowej zdefiniowany jest w Systemie eService jako „Aktywny”,
  - Transakcja realizowana jest na Terminalu POS w Punktach AKP,
  - wartość Transakcji Sprzedaży po przeliczeniu na punkty jest równa lub mniejsza od Salda Karty Podarunkowej.
- 3.5. Specyfikacja operacji wykonywanych na saldach:

Operacje na kartach	Zmiana na saldzie	Kto?
Zmniejszenie Salda	Wymiana punktów na towary	Użytkownik
Zwiększenie Salda	Doładowanie	Organizator / Użytkownik
Unieważnienie Transakcji	Anulowanie operacji zmniejszenia lub zwiększenia Salda	Pracownik Punktu AKP
Sprawdzenie Salda	Bez zmiany	Użytkownik

#### §4

#### Naliczanie opłat za obsługę Programu Kart Podarunkowych

- 4.1. Wszystkie stawki zarówno kwotowe jak i procentowe są definiowane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- 4.2. Obciążenia na fakturze będą pokazywane w jednej pozycji, jako suma obciążeń; szczegółowe zestawienie pozycji obciążeniowych będzie prezentowane do wglądu i pobrania przez Organizatora poprzez WWW.
- 4.3. Zgodnie z poniższą Tabelą unieważnienie Transakcji powoduje automatyczne anulowanie naliczonych opłat odnoszących się do danej Transakcji.

Operacje na saldach	Opłaty unieważniane
Unieważnienie Transakcji Sprzedaży	Za Transakcje Sprzedaży w Terminalu POS
Unieważnienie Doładowania w Punkcie AKP	Za Doładowanie Karty Podarunkowej w Terminalu POS

- 4.4. System raportowania
- 4.4.1. eService prowadzi zapisy Operacji w postaci elektronicznych zbiorów danych i przechowuje je przez okres 6 miesięcy od daty Autoryzacji.
- 4.4.2. Raporty będą udostępniane Organizatorowi za pomocą serwisu WWW.
- 4.4.3. Informacje dostępne w takich raportach, to:
- Data Operacji
  - Godzina Operacji
  - Wartość Transakcji
  - Rodzaj Operacji (np. wypłata/Doładowanie/Aktywacja)
  - Numer Karty Podarunkowej
  - Numer Terminala POS
  - Liczba Kart Podarunkowych ze statusem „Aktywny”, „Nieaktywny u Organizatora”,

- h. Historia Operacji dla Karty,
- i. Historia Transakcji dla Terminala POS

## §5 Reklamacje

- 5.1. Wszelkie reklamacje Użytkowników Kart Podarunkowych będą zgłaszane i rozpatrywane wyłącznie przez Organizatora, zgodnie z zasadami określonymi przez Organizatora w Regulaminie Programu Kart Podarunkowych.
- 5.2. W razie konieczności eService udzieli Organizatorowi dodatkowych informacji związanych z reklamowaną Transakcją. Organizator będzie przysyłał zapytanie reklamacyjne na adres poczty elektronicznej: [karty\\_podarunkowe@eservice.com.pl](mailto:karty_podarunkowe@eservice.com.pl). eService udzieli odpowiedzi w tej samej formie, w terminie 7 dni roboczych od daty przesłania zapytania reklamacyjnego przez Organizatora.

## §6 Zmiany w obsłudze Programu Kart Podarunkowych

- 6.1. Każda zmiana parametrów Karty Podarunkowej, biorącej udział w Programie Kart Podarunkowych, wymaga pisemnej dyspozycji, której wzór stanowi Załącznik nr 1 do Zasad Obsługi, podpisanej ze strony Organizatora przez osoby upoważnione wymienione w Załączniku nr 2 do Umowy

### Załącznik nr 1 Formularz zmiany konfiguracji Programu Kart Podarunkowych

Organizator Programu:			
NIP Organizatora:			
Data dokumentu:			
Organizator zleca eService ręczną zmianę konfiguracji kart Programu:			
<b>L.p.</b>	<b>Numer Karty</b>	<b>Zmiana (+, =, -)</b>	<b>Wartość zmiany</b>
1			
2			
3			
Czytelny podpis i pieczętka Organizatora:			

Przykład wypełniania pól:

- > Zwiększenie na rachunkach wskazanych Kart Salda bieżącego o 100 zł – wpisać w pole pt. „zmiana” wartość „+” a w pole pt. „wartość zmiany” liczbę 100.
- > Zmniejszenie na rachunkach wskazanych Kart Salda bieżącego o 100 zł – wpisać w pole pt. „zmiana” wartość „-” a w pole pt. „wartość zmiany” liczbę 100.
- > Ustalenie na rachunkach wskazanych Kart Salda bieżącego na poziomie 100 zł – wpisać w pole pt. „zmiana” wartość „=” a w pole pt. „wartość zmiany” liczbę 100.

- 6.2. Każda zmiana w sieci Punktów AKP obsługiwanych w ramach niniejszej Umowy polegająca na dodaniu i/lub usunięciu Punktu AKP z Programu wymaga przekazania dyspozycji pisemnej, której wzór stanowi Załącznik nr 2 do Zasad Obsługi. Dyspozycja musi zostać podpisana ze strony Organizatora przez osoby upoważnione, wymienione w Załączniku nr 2 do Umowy.

**Załącznik nr 2**  
**Formularz zgłoszenia zmiany w liście punktów AKP**

Organizator Programu: \_\_\_\_\_  
 NIP Organizatora: \_\_\_\_\_  
 Data dokumentu: \_\_\_\_\_

Wstaw w pierwszej kolumnie D jeśli chcesz dodać kolejny punkt lub U jeśli chcesz usunąć wskazany punkt z Programu.

L.p.	D/U*	AKP (MID)	AKP (OUT MID)
1			
2			
3			

\*D – dodaj do programu, U – usuń z programu

Koszty Programu przenoszone są z powyższych AKP na Organizatora.

Czytelny podpis i pieczętka Organizatora:

**§7**

**Przekazanie Kart Organizatorowi Programu**

- 1.1. Przekazanie Kart Organizatorowi Programu odbywa się w formie osobistego przekazania kart przez przedstawiciela eService lub poprzez przesyłkę kurierską. Organizator zobowiązany jest do przekazania eService (za pośrednictwem przedstawiciela eService lub wysyłając na adres [karty.podarunkowe@eservice.com.pl](mailto:karty.podarunkowe@eservice.com.pl)) wypełniony i podpisany Protokół odbioru Kart Podarunkowych, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do Zasad Obsługi.

**Załącznik nr 3**  
**Protokół odbioru Kart Podarunkowych**

Dnia \_\_\_\_\_ o godzinie \_\_\_\_\_

odebrałem Karty Podarunkowe do Programu Kart Podarunkowych

organizowanego przez \_\_\_\_\_

Od: \_\_\_\_\_ Do: \_\_\_\_\_

Potwierdzam, że otrzymane karty zostały wykonane zgodnie z zamówieniem.  
 Dostarczono je w nienaruszonych, zapieczętowanych opakowaniach zbiorczych.

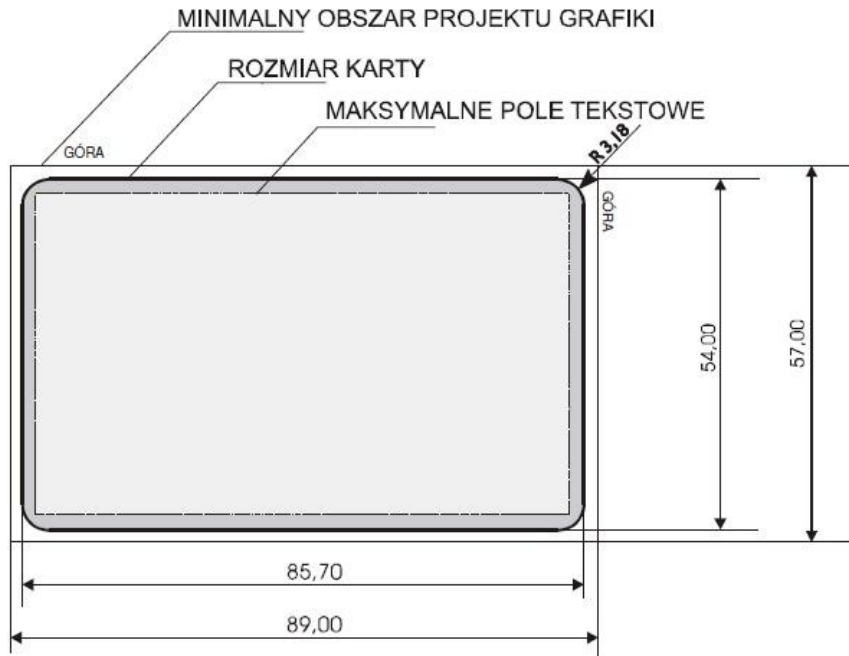
Czytelny podpis i pieczętka Organizatora:

## Załącznik nr 4

### Wymagania dotyczące projektu graficznego Karty Podarunkowej

1. Projekty Kart muszą być przekazane w jednym z formatów plików: EPS lub PDF.
  - > kompozytowy PS zapisany binarnie w zgodności z PostScriptem level 2, z załączonymi do pliku czcionkami,
  - > kompozytowy EPS zapisany binarnie w zgodności z PostScriptem level 2, z załączonymi do pliku czcionkami,
  - > kompozytowy PDF w zgodności z wersją 1,4.
2. Pliki EPS powinny być wcześniej sprawdzone odpowiednim programem (GhostScript, Adobe Distiller). Pliki PDF proszę sprawdzić programem Adobe Acrobat (lub jeżeli istnieje taka możliwość programem PitStop) w celu wykrycia błędów (brak dołączonych fontów, elementy RGB i profile ICC, zdjęcia o niskiej rozdzielczości, poprawne zastosowanie knockout i overprint).
3. Dokumenty powinny mieć zdefiniowany odpowiedni format uwzględniający spady z każdej strony –format karty (53,98 x 85,6 mm) netto plus spady (57 x 89 mm).
4. W przypadku druku kolorów CMYK wszystkie używane kolory (np. Pantone) powinny być zamienione na procesowe. Należy sprawdzić, czy odpowiadają one tym, które zostaną użyte w druku. Ponadto niedopuszczalne jest stosowanie elementów zapisanych w przestrzeniach barwnych ICC, Lab, RGB lub innych.
5. Kolory specjalne należy opisać.
6. Dołączone zdjęcia powinny mieć odpowiednią rozdzielczość, która nie powinna być niższa niż 1,5 x liniatura pracy (dla 150 lpi - 225 dpi). Zdjęcia o rozdzielczości 72 dpi nie nadają się do druku.
7. Przygotowując projekt, należy założyć następujące parametry:
  - > algorytm generowania czerni: GCR (Gray Component Replacement)
  - > Black Generation: medium
  - > TIL (Total Ink Limit) i BIL (Black Ink Limit) - TIL nie więcej niż 320%, BIL - 90%.
8. Krzywa transferowa powinna uwzględniać następujące przyrosty punktów rastrowych:
  - > w obszarze 40% -  $21 \pm 4\%$ .
  - > w obszarze 80% -  $18 \pm 4\%$ .
9. Ramki wokół obszaru karty netto oraz elementy tekstowe lub ilustracyjne nie powinny znajdować się w odległości mniejszej niż 2 mm od krawędzi karty (linii wykrawania).
10. W celu uzyskania większej głębi koloru czarnego w obszarach apli należy dołożyć 60% cyanu, 60% magenty.
11. Niedopuszczalne jest generowanie tekstu z czterech kolorów.
12. W przypadku małego stopnia pisma (poniżej 6 pkt.) lub innych cienkich elementów graficznych należy unikać kontry (dot. zwłaszcza krojów szeryfowych).
13. Cienkie linie, siatki i inne elementy graficzne powinny być wykonane w jednym kolorze. Dotyczy to także czcionek o małym i średnim stopniu pisma.
14. Czarne teksty o wielkości mniejszej niż 18 pkt. na kolorowym tle, powinny być nadrukowane (overprint). Niedopuszczalne jest wybieranie tła spod takich napisów.
15. W celu uniknięcia ewentualnych niedokładności pasowania należy tworzyć zalewki (trapping), czyli minimalne nałożenie kolorów na siebie.
16. W przypadku kontry w kilku kolorach, kolor dominujący powinien być wybrany na zadaną wielkość wykontrowanego elementu. Natomiast w pozostałych kolorach wybranie powinno być większe.
17. Odbitki próbne należy wykonać w technologii, która umożliwi symulację przyrostu punktów rastrowych w druku offsetowym. Odbitka powinna być wykonana po ostatniej korekcie z materiałów przekazanych do drukarni. W innym przypadku nie jest wiarygodną podstawą do druku.
18. Kolor w gotowym produkcie powinien być zgodny z dostarczonym wzorem, uwzględniając ograniczenia wynikające z możliwości technicznych maszyn, podłoża, na którym następuje druk, dostarczonych materiałów oraz innych czynników mających wpływ na kolorystykę odbitki (np. laminacja).

Awers (strona graficzna Karty)



Rewers (strona graficzna Karty)

W projekcie należy uwzględnić położenie paska magnetycznego na rewersie Karty.

