

## Witaj!

Poniżej przedstawiamy najistotniejsze usługi dostępne dla Twojego POS Getnet, dzięki którym możesz zacząć zwiększać sprzedaż w swojej firmie.

### Customer Success. Wyłącznie dla naszych najlepszych klientów

---

Płatność jest kluczem do zbudowania dobrego doświadczenia klienta. Z uwagi na fakt, iż szybko pojawiają się nowe metody płatności, doświadczenie to staje się z każdym dniem coraz bardziej wyrafinowane. Aby pomóc Ci skupić się na swojej działalności, oddajemy do Twojej dyspozycji Zespół Customer Success, który będzie Twoim głównym punktem kontaktowym. Ekspertem, który pomoże Ci zarządzać płatnościami w Twojej firmie.

W ciągu kilku następnych dni skontaktuje się z Tobą wyznaczony agent w celu lepszego poznania Twoich potrzeb.

Customer Success pomoże Ci:

- > Uzyskać lepsze informacje dotyczące Twoich wpływów i płatności.
- > Zaproponować alternatywy i rozwiązania w celu optymalizacji Twoich płatności.
- > Dysponować jednym punktem kontaktowym w celu uzyskania porad i rozwiązania wątpliwości lub potrzeb związanych z Twoimi płatnościami.
- > Eskalować incydenty lub odstępstwa od oczekiwanej jakości usług.

### Merchant Portal: zarządzanie obsługą Twoich terminali POS

---

Merchant Portal to internetowy portal administracyjny i sprawozdawczy Getnet, oferujący wszystkie narzędzia potrzebne do zarządzania Twoimi transakcjami, generowania strategii ryzyka, zarządzania portfelem kart oraz generowania raportów i statystyk.

Zaloguj się na stronie [portal.getneteuropa.com](https://portal.getneteuropa.com), podając swoją nazwę użytkownika i hasło. Jeśli jeszcze go nie otrzymałeś, skontaktuj się z Zespołem Customer Success, który udzieli Ci równocześnie podstawowych informacji i wskazówek na temat poruszania się po portalu.

Za pośrednictwem Merchant Portal można również wykonywać pewne operacje: zwroty częściowe lub całkowite, anulowanie operacji, potwierdzenia preautoryzacji, pay-by-link, zarządzanie subskrypcjami (w przypadku, gdy taka usługa została zakontraktowana) oraz płatności MO/TO.

## Raportowanie i uzgodnienia

---

Oprócz informacji zawartych w Merchant Portal, otrzymasz pocztą elektroniczną następujące dokumenty:

**1. Faktura** (Invoice): Przetawia szczegóły każdej płatności wraz z łączną sumą transakcji oraz kwotą opłaty za przetwarzanie. Otrzymasz fakturę za każdą zapłaconą walutę, strukturę cenową oraz alternatywną metodę płatności przewidzianą w zawartej umowie.

**2. Nota rozliczeniowa** (Settlement note): Przedstawi Ci podsumowanie wszystkich faktur otrzymanych w danym okresie.

Możesz również wystąpić o automatyczne wysyłanie plików uzgodnienia rachunków bankowych:

- > **EPA:** podsumowanie wszystkich transakcji prawidłowo przetworzonych oraz kosztów usługi. Jeśli raport ten został zamówiony podczas procesu rejestracji, będzie on dostępny w Merchant Portal.
- > **RECON:** podsumowanie transakcji przetworzonych poprzedniego dnia. Podsumowanie to jest codziennie zamieszczane w serwerze SFTP Getnet dostępnym dla przedsiębiorstwa handlowego, z uwzględnieniem zarówno transakcji kartowych, jak i alternatywnych metod płatności.

Aby wystąpić o automatyczne wysyłanie tych plików, należy skontaktować się z Działem Obsługi Klienta Customer Success.

## Obciążenia zwrotne

---

W przypadku zwrotu transakcji bank, który wydał kartę kredytową, inicjuje odrzucenie pierwotnie naliczonej opłaty. W takich przypadkach przedsiębiorstwo handlowe ma prawo zbadać sprawę i sprzeciwić się obciążeniu zwrotnemu transakcji.

**Należy pamiętać, że spór dotyczący obciążenia zwrotnego musi być aktywnie przetwarzany.**

W tym celu, aby udowodnić, że obciążenie zwrotne jest nieważne, należy podać identyfikator obciążenia zwrotnego oraz uzasadnienie i/lub dowód dostarczenia produktu lub usługi.

Dokumenty te należy przesać na adres e-mail: [connect@getneteurope.com](mailto:connect@getneteurope.com), z kopią do Zespołu Customer Success. Status zwrotów obciążeń można sprawdzić na Merchant Portal.

## VAT

---

Usługi są realizowane przez Getnet EU z Hiszpanii. Zgodnie z przepisami w sprawie podatku VAT (art. 44 i 196 Dyrektywy Rady 2006/112/WE) klient jest zobowiązany do płacenia podatku VAT od takich usług w miejscu, w którym są one świadczone. W związku z tym usługi świadczone przez Getnet EU klientom biznesowym nie podlegają opodatkowaniu VAT w Hiszpanii. Wszystkie podatki typu VAT lub ich odpowiedniki uiszcza klient w miejscu/kraju, w którym jest świadczona usługa. Należy przestrzegać prawa podatkowego w miejscu prowadzenia działalności i pokryć ewentualne odwrotne obciążenie VAT w przypadku, jakichkolwiek usług nie podlegających zwolnieniu z VAT.

## PCI DSS

---

**PCI DSS** (Payment Card Industry - Data Security Standards) to standardy bezpieczeństwa, których muszą przestrzegać wszystkie przedsiębiorstwa handlowe i usługowe przetwarzające lub przechowujące dane kart. Jest to zestaw wymagań technicznych i operacyjnych, stworzonych w celu ochrony danych posiadaczy kart.

Rada Standardów Bezpieczeństwa PCI SSC (Security Standards Council) to organ utworzony przez główne międzynarodowe marki, odpowiedzialny za wdrożenie wspomnianych standardów bezpieczeństwa, obowiązujących wszystkich uczestników sektora (m.in. instytucje finansowe, przedsiębiorstwa handlowe i usługowe oraz firmy programistyczne).

Zakończony już proces weryfikacji zgodności Twojej firmy z PCI DSS, musi być corocznie odnawiany. Dzięki **platformie PCI Getnet** możesz liczyć na obsługę przez zespół, który zaoferuje Ci indywidualną i specjalistyczną pomoc, bez konieczności zdobywania wiedzy technicznej lub znajomości właściwych przepisów.

Więcej informacji na temat sposobu realizacji tego procesu oraz dowodów, które należy przedstawić w zależności od rozwiązania i modelu biznesowego, można znaleźć w naszym **Przewodniku PCI** dostępnym tutaj.

---

**W razie jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt pod adresem e-mail:  
[customer.success@getneteuropa.es](mailto:customer.success@getneteuropa.es).**