



ERSTE 
Card Club

**Erste Card Club
upute za provođenje
transakcija**

Sadržaj

1. UVOD	3
– kratki uvod o Diners Club, Discover i DinaCard kartici	3
– standardne informacije i izgled Diners Club kartice	4
– standardne informacije i izgled Discover kartice	5
– standardna informacije i izgled DinaCard kartice	6
2. UPUTA ZA RAD S DINERS CLUB KARTICOM EFT POS TERMINALOM	7
– jednokratna prodaja	7
– obročna prodaja	7
3. ECC SoftPOS	8
– što je aplikacija ECC SoftPOS	8
4. UPUTA ZA RAD S DINERS CLUB KARTICOM ZA KUPNJU TELEFONOM, E-MAILOM ILI FAKSOM (MO/TO)	9
5. OPĆE INFORMACIJE	10
– storno na EFT POS terminalu	10
– storno prenesene transakcije EFT POS terminalom (povrat sredstava)	10
– obrazac za reklamaciju	11
6. POSTUPAK PRIHVAĆANJA KARTICA VISA, MASTERCARD I MAESTRO NA POS TERMINALU	12
– standardno provođenje transakcije	12
– unos MO/TO transakcija na EFT POS terminalu	12
– predautorizacija (rezervacija) sredstava	13
– dohvat predautoriziranih sredstava	13
7. UPUTA ZA KORIŠTENJE MBPLUS USLUGE	14
– što je MBPLUS	14
– tri mogućnosti plaćanja	14
– kratka uputa za obročnu prodaju i prodaju s odgodom na EFT POS terminalima	15
– logotipi banaka grupacije MBNet	15
8. PRIGOVORI	16
9. PODSJEĆAMO VAS	16
10. VAŽNI BROJEVI TELEFONA	16

Uvod

Kratki uvod o Diners Club kartici

Diners Club kartica je prva kreditna kartica na svijetu namijenjena za plaćanje roba i usluga u Hrvatskoj i inozemstvu. Prihvaćena je u više od 185 zemalja svijeta i na više od 19,3 milijuna prodajnih mjesta u inozemstvu.



Diners Club kartica omogućuje odabir načina plaćanja koji vašem kupcu najviše odgovara - jednokratno plaćanje, a na određenim prodajnim mjestima kupnju do čak 36 rata bez kamata i naknada.

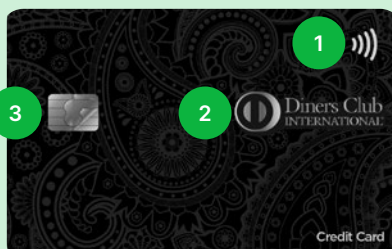
Discover i DinaCard

Discover® je vodeći platni brand u SAD-u i platni partner Diners Club Internationala®.

DinaCard je najrašireniji kartični brand u Srbiji. Ugovorenim prihvatom Diners Club kartica istovremeno je ugovoreno prihvaćanje pod istim uvjetima Discover i DinaCard kartica.

Diners Club Exclusive kartica:

1. Čip za beskontaktno plaćanje
2. Diners Club logotip
3. Čip za kontaktno plaćanje



Standardne informacije i izgled Diners Club kartice

Elementi prednje strane na koje trebate obratiti pozornost su:

1. Diners Club logotip
2. Čip za kontaktno plaćanje
3. Karta svijeta
4. Čip za beskontaktno plaćanje



Na stražnjoj strani nalaze se:

1. Sve Diners Club kartice prepoznaju se i kao Discover kartice
2. Broj kartice
3. Troznamenkasti kontrolni broj (CVV)
4. Hologram



Beskontaktno plaćanje

Kupnja se ne može naplatiti više puta – ako kupac prisloni karticu više puta, transakcija se provodi samo jednom. Ne postoji mogućnost slučajnog plaćanja – kartica mora biti prislonjena uz EFT POS terminal da bi se transakcija provela.

U pravilu, beskontaktnu transakciju nije potrebno autorizirati do iznosa koji je odredio regulator ili izdavatelj kartice. Kao i kod svakog drugog načina prodaje, kupcu se izdaje račun za kupnju.

Standardne informacije i izgled Discover kartice

Elementi prednje strane na koje trebate obratiti pozornost su:

1. Discover logotip



Na stražnjoj strani nalaze se:

1. Hologram
2. Potpisni panel s otisnutim brojem kartice i troznamenkastim kontrolnim brojem
3. Sve Discover Club kartice prepoznaju se i kao Diners Club kartice



Standardne informacije i izgled DinaCard kartice

Elementi prednje strane na koje trebate obratiti pozornost su:

1. Naziv i logotip banke
2. Broj kartice
3. Reljefno otisnuti podaci
4. Hologram



Na stražnjoj strani nalaze se:

1. Magnetna traka
2. Potpisni panel s otisnutim brojem kartice i troznamenkastim kontrolnim brojem
3. Svi podaci o banci koja izdaje karticu



Uputa za rad s Diners Club karticom na EFT POS terminalu

Jednokratna prodaja

EFT POS terminal

1. Unesite ukupan iznos prodaje u eurima i centima te potvrdite unos na EFT POS terminalu.
2. Potaknite kupca da sam inicira transakciju prislanjanjem ili umetanjem svoje kartice u EFT POS terminal.
3. Ovisno o vrsti kartice, EFT POS terminal može zatražiti autorizaciju transakcije upisivanjem PIN-a ili potpisom listića.
4. Obavezno provjerite ispravnost iznosa na listiću i je li na njemu poruka „ODOBRENO“
5. Ako je transakciju potrebno potpisati, provjerite je li potpis podudaran s potpisom na poledini kartice.

Obročna prodaja

EFT POS terminal

1. U izborniku odaberite opciju OBROČNA.
2. Unesite ukupan iznos prodaje u eurima i centima te potvrdite unos na EFT POS terminalu.
3. Potaknite kupca da sam inicira transakciju prislanjanjem ili umetanjem svoje kartice u EFT POS terminal.
4. Na upit EFT POS terminala unesite broj rata i potvrdite unos.
5. Ovisno o vrsti kartice, EFT POS terminal može zatražiti autorizaciju transakcije upisivanjem PIN-a ili potpisom listića. Obavezno provjerite ispravnost iznosa na listiću.
6. Ako je transakciju potrebno potpisati, provjerite je li potpis podudaran s potpisom na poledini kartice.

Jednokratnu prodaju moguće je izvršiti na EFT POS terminalima svih pružatelja usluga koji podržavaju prihvaćanje Diners Club kartica. Ako koristite EFT POS terminal Erste Card Cluba, prodaja se obavlja isključivo na tom EFT POS terminalu.

Beskontaktna transakcija može biti provedena bez autorizacije PIN-om ili potpisom za kupnje do iznosa koji je odredio regulator ili izdavatelj kartice. Omogućite kupcu pristup uređaju da bi mogao izvršiti plaćanje, tj. prisloniti karticu na EFT POS uređaj ili PIN pad.

Što je ECC SoftPOS?



ECC SoftPOS je besplatna aplikacija koja vaš Android uređaj ili tablet pretvara u POS uređaj.

Instalirajte ovu aplikaciju i primajte bilo koji oblik bezgotovinskog plaćanja na svom pametnom uređaju, sigurno i bez dodatnih troškova.

Aplikacija omogućuje prihvaćanje beskontaktnih transakcija Mastercard, Maestro, Visa i Discover/Diners Club kartica - jednokratno i na rate.



Obzirom da se aplikacija instalira na Android mobitel ili tablet, idealna je za sve poduzetnike kojima je potrebna brza i jednostavna naplata usluga.

Minimalni zahtjevi

Za instalaciju trebate na svom pametnom uređaju imati sustav Android 9.0 (ili noviji), pristup internetu i NFC čitač.

Sigurne transakcije

ECC SoftPOS privaća sve vrste beskontaktnog plaćanja - pa čak i ona koja uključuju autorizaciju PIN-om. Sigurnost plaćanja preko aplikacije ECC SoftPOS odobrile su i certificirale Diners Club, Mastercard i Visa kartične sheme, čime je zajamčena visoka razina sigurnosti svake transakcije.



Bez dodatnih mjesečnih troškova i osiguranu tehničku podršku 24/7!



ZA UPOTREBU APLIKACIJE ECC SOFTPOS TREBATE:

- potpisati Okvirni ugovor o prihvaćanju platnih transakcija s Erste Card Clubom
- preuzeti aplikaciju u trgovini Google Store i instalirati je na svoj Android uređaj
- brzo i jednostavno se registrirati u aplikaciju.

Uputa za rad s karticama Diners Club, Visa i Mastercard® za kupnju telefonom, e-mailom ili faksom (MO/TO)

Za telefonsku kupnju ili e-mailom **OBAVEZNO** potvrdite identitet nositelja kartice i valjanost kartice. Iz tog razloga je najvažnije prikupiti sljedeće podatke od kupca:

- broj kartice
- ime nositelja kartice
- datum isteka kartice
- adresa za dostavu računa
- sigurnosni kôd kartice (samo u slučaju telefonske narudžbe)
- datum početka korištenja kartice (ako postoji)
- telefonski broj
- naziv izdavatelja kartice.

Ako primete telefonsku narudžbu, zabilježite datum i vrijeme te detalje razgovora.

Ove informacije mogu biti korisne tijekom sljedećeg razgovora, ali i u slučaju eventualnog kasnijeg spora.

Ako primete narudžbu e-mailom, uvijek zatražite potpis na obrascu narudžbe (označite to polje kao obavezno), spremite kopiju narudžbe te pribavite dokaz o isporuci.

Da biste uočili prijevaru i obustavili obradu predmetnih transakcija (bez obzira na to jeste li vi vlasnik mehanizma za uočavanje prijevara ili vam tu uslugu pruža treća strana), koristite sljedeće elemente kao okidače za obustavu transakcije:

- podudarnost s podacima u vašoj internoj negativnoj datoteci
- prekoračenje vaših internih granica i kontrola
- nepodudarnost sigurnosnog kôda
- međunarodna adresa dostave
- adresa dostave koja se razlikuje od adrese za naplatu
- visokorizična adresa dostave, kao što su zatvori, bolnice i adrese s poznatim prijevarnim djelovanjem.



VAŽNO!

MO/TO transakcija se provodi metodom ručnog unosa na temelju pisane ili telefonske narudžbe. Ako je kupac prisutan, trgovac je obavezan provesti transakciju u skladu s uputama za rad s karticom preko EFT POS terminala ili aplikacije ECC SoftPOS.

Opće informacije

Storno na EFT POS terminalu

1. U glavnom izborniku EFT POS terminala odaberite opciju STORNO i pratite upute za storniranje.
2. Nakon što pronađete željenu transakciju, podaci o njoj će se prikazati na ekranu uz zahtjev EFT POS terminala za potvrdom STORNA.
3. Po izvršenom STORNU, EFT POS terminal ispisuje potvrdu STORNO. Ako terminal javi da podaci o transakciji ne postoje, vjerojatno je prijenos podataka s terminala (zaključivanje prometa) već obavljen.

U e-mailu **obavezno priložite kopiju originalnog slipa** te ga dostavite na sljedeće e-mail adrese:

- za transakcije plaćene Diners Club karticom: priprema.procesing@erstecardclub.hr.



NAPOMENA:

Erste Card Club nije u mogućnosti odraditi djelomični storno Visa, Mastercard i Maestro rata, već samo potpuni storno ako tako odluči izdavatelj kartica.

Storno prenesene transakcije EFT POS terminalom (povrat sredstava)

Ako nije moguće stornirati transakciju, potrebno je izvršiti povrat sredstava. Povrat sredstava odnosi se na transakcije koje se više ne nalaze u EFT POS terminalu.

Za povrat sredstava potrebno je poslati e-mail s e-mail adrese prodajnog mjesta, u obliku zahtjeva u slobodnoj formi ili ovjerenog i potpisanog obrasca.

Obrazac možete preuzeti na <https://www.erstecardclub.hr/hr/pomoc-i-podrska/dokumentacija>.



VAŽNO!

Povrat sredstava mora biti ugovoren s primateljem plaćanja (trgovcem).

Povrat sredstava moguć je isključivo na onu karticu kojom je napravljena originalna transakcija.

Povrat je moguć maksimalno do iznosa transakcije na koju se odnosi.

Da bi se izvršio povrat sredstava, trgovac treba osigurati sredstva Erste Card Clubu. Ako se sredstva ne osiguraju, Erste Card Club može stornirati povrat.



Storno predautorizacije

Ova opcija mora biti ugovorena s primateljem plaćanja (trgovcem).

1. U glavnom izborniku EFT POS terminala odaberite opciju STORNO AUT.
2. Prinesite/provucite/umetnite karticu na EFT POS terminal.
3. Unesite iznos transakcije te potvrdite unos.
4. Unesite ostale podatke sa slipa autorizacije koju želite stornirati - broj potvrde, STAN, broj odobrenja te originalni broj sekvence (broj transakcije).
5. Nakon izvršenog storna autorizacije, EFT POS terminal ispisuje potvrdu.



NAPOMENA:

Prije izdavanja robe ili usluge obavezno provjerite potvrdu o transakciji da biste se uvjerali da je odobrena. Odobrenje transakcije za pojedinu transakciju ne jamči i naplatu!

Obrazac za reklamaciju

Obrazac ispunjava ovlašteni djelatnik prodajnog mjesta u jednom primjerku.

Diners Club, MBPLUS i Visa+ zahtjevi za storno šalju se zajedno s potpisanim i ovjerenim obrascem prodajnog mjesta te kopijom slipa na e-mail adresu: procesing@erstecardclub.hr sa službene e-mail adrese prodajnog mjesta.

Visa, Mastercard i Maestro jednokratni zahtjevi za storna šalju se zajedno s potpisanim i ovjerenim obrascem prodajnog mjesta te kopijom slipa na e-mail adresu: procesing.pos@erstecardclub.hr sa službene e-mail adrese prodajnog mjesta.



VAŽNO!

Beskontaktna transakcija može biti provedena bez autorizacije PIN-om ili potpisom za kupnje do iznosa koji je odredio regulator ili izdavatelj kartice.

Postupak prihvaćanja kartica Visa, Mastercard i Maestro na EFT POS terminalu

Standardno provođenje transakcije

1. Unesite ukupan iznos prodaje u eurima i centima te potvrdite unos na EFT POS terminalu.
2. Potaknite kupca da sam inicira transakciju prislanjanjem ili umetanjem svoje kartice u EFT POS terminal.
3. Ovisno o vrsti kartice EFT POS terminal može zatražiti autorizaciju transakcije upisivanjem PIN-a ili potpisom listića.
4. Obavezno provjerite ispravnost iznosa na listiću i je li na njemu poruka „ODOBRENO“
5. Ako je transakciju potrebno potpisati, provjerite je li potpis podudaran s potpisom na poledini kartice.

Storno kod beskontaktnog plaćanja se provodi kao i kod redovne transakcije (u izborniku EFT POS terminala izabere se odgovarajuća funkcija i prate se upute na ekranu).

Unos MO/TO transakcija na EFT POS terminalu

1. Odaberite opciju MO/TO prihvrat i pratite upute na zaslonu terminala.
2. Obavezno provjerite ispravnost iznosa na potvrđi.



VAŽNO!

Ova opcija mora biti ugovorena s primateljem plaćanja (trgovcem). U protivnom, rizik za neispravno provedeni trošak snosi trgovac. MO/TO transakcija se provodi metodom ručnog unosa na temelju pisane ili telefonske narudžbe.

Ako je kupac prisutan, trgovac je obavezan provesti transakciju na standardan način naveden u uputi.

Ako korisnik platne kartice izjavi da se odriče troška, rizik snosi pružatelj usluge smještaja (u nedostatku dokaza o fizičkoj prisutnosti korisnika i kartice). Dodatni trošak, npr. usluga posluge u sobu, tv, parking ili telefon, može se naplatiti naknadno bez suglasnosti korisnika platne kartice, izuzev minibara, a u skladu s rokovima platnih shema (30 dana za Mastercard kartice, 90 dana za Visa kartice).

Predautorizacija (rezervacija) sredstava

Predautorizacija sredstava daje mogućnost rezervacije određenog iznosa odobrenog limita potrošnje po kartici za buduće plaćanje.

1. Odaberite opciju PREDAUTORIZACIJA SREDSTAVA i pratite upute na zaslonu terminala.
2. Unesite tražene podatke o kartici.
3. Unesite traženi iznos za rezervaciju (buduće plaćanje).
4. Provjerite ispis listića s rezultatom transakcija ("odbijeno" ili "odobreno").

Trajanje predautorizacije ovisi o banci izdavatelju kartice

U slučaju kad je konačni trošak veći od iznosa predautorizacije, potrebno je provesti dohvat predautorizacije i terećenje korisnika za predautorizirani iznos, dok se za preostali iznos konačnog troška provodi zasebna autorizacija i terećenje.

Dohvat predautoriziranih sredstava

Dohvat predautoriziranih sredstava se koristi za provođenje plaćanja za koje su prethodno bila rezervirana sredstva transakcijom PREDAUTORIZACIJA sredstava.

Dohvat sredstava uvijek se provodi uz prisutstvo korisnika kartice koji obvezno autorizira transakciju!

1. U izborniku odaberite opciju DOHVAT SREDSTAVA i pratite upute na zaslonu terminala.
2. Unesite tražene podatke o kartici te traženi iznos koji treba biti jednak ili manji od ranije rezerviranog iznosa.
3. Unesite originalni broj transakcije kojim ste napravili predautorizaciju sredstava.
4. Provjerite ispis listića s rezultatom transakcija ("transakcija odbijena" ili "transakcija odobrena") te zatražite autorizaciju listića unosom PIN-a ili potpisom ako se radi o odobroj transakciji.



U slučaju da dohvat predautoriziranih sredstava nije realiziran, potrebno je dostaviti ovjereni i potpisani zahtjev za poništenje predautorizacije u Erste Card Club, zajedno sa slipom autorizacije.



Uputa za korištenje usluge MBPLUS



Što je MBPLUS?

Usluga MBPLUS korisnicima debitnih Maestro, Mastercard i Visa kartica koje su izdale banke članice grupacije MBNet omogućuje kupnju na rate i/ili uz odgodu plaćanja na odabranim prodajnim mjestima.

Korisnik kartice se za dodatne informacije o uvjetima usluge MBPLUS može obratiti svojoj banci, izdavatelju kartice.

Tri mogućnosti plaćanja

Način plaćanja odabire se neposredno prije kupnje na EFT POS terminalu, ovisno o ugovorenim uvjetima (tablica ugovorenih uvjeta):

1. Odabir broja rata - od 2 do maksimalno 12 rata.
2. Odabir broja dana odgode - od 1 do maksimalno 90 dana.
3. Kombinacija plaćanja - odabir broja rata i broja dana odgode.

Ostali uvjeti:

- minimalni iznos transakcije je 30 EUR
- opcije i kombinacije plaćanja implementirane su na nivou EFT POS terminala.

Kratka uputa za obročnu prodaju i prodaju s odgodom na EFT POS terminalima

1. Provjerite sadrži li kartica logo MBPLUS ili MBCARD logo.
2. U izborniku terminala odaberite obročnu prodaju.
3. Prislonite, umetnite ili provucite karticu:
 - za prodaju na rate upišite broj rata, a odgodu plaćanja ostavite prazno
 - za odgodu plaćanja broj rata ostavite prazno, a upišite broj dana odgode
 - za kombinaciju prodaje na rate i odgodu plaćanja, upišite broj rata i broj dana odgode.
4. Kupac upisuje PIN.
5. Jednu kopiju slipa zadržava kupac, a jednu prodajno mjesto.

Logotipi banaka grupacije MBNet koje trenutačno klijentima nude uslugu MBPLUS



Erste&Steiermarkische
Bank d.d.



Kentbank d.d.



SLATINSKA BANKA

Slatinska banka d.d.



Agram Banka d.d.



Istarska Kreditna
Banka Umag d.d.d

VAŽNO!

- Uslugu MBPLUS moguće je koristiti isključivo na EFT POS terminalima Erste Card Cluba, a za verifikaciju transakcije se koristi PIN.
- Preduvjet provođenja takve transakcije je prethodno ugovorena usluga.
- MBPLUS između korisnika kartice i izdavatelja kartice.
- Storniranje transakcije na EFT POS terminalu moguće je provesti isključivo isti dan kad je transakcija izvršena.
- Ako postoji potreba za povratom sredstava (dan i više nakon datuma transakcije) potrebno je popuniti obrazac za reklamacije i poslati ga e-mailom na priprema.procesing@erstecardclub.hr.
- Obrazac možete preuzeti na <https://www.erstecardclub.hr/hr/pomoc-i-podrska/dokumentacija>.

PRIGOVORI

OBRAZAC ZA REKLAMACIJU

U slučaju prigovora, ovlašteni djelatnik prodajnog mjesta ispunjava obrazac za reklamaciju.

Obrazac i kopiju originalnog slipa pošaljite u Erste Card Club:

- Diners Club, MBPLUS i Visa+ zahtjevi za storno šalju se e-mailom na priprema. procesing@erstecardclub.hr
- Visa, Mastercard i Maestro jednokratni zahtjevi za storna šalju se e-mailom na procesing.pos@erstecardclub.hr

Obrazac možete preuzeti na <https://www.erstecardclub.hr/hr/pomoc-i-podrska/dokumentacija>.

PODSJEĆAMO VAS:

- kartica je neprenosiva i smije je koristiti isključivo osoba čije se ime na njoj nalazi (potrebno je provjeriti identitet kupca)

VAŽNI BROJEVI TELEFONA

INFORMACIJE ZA PRODAJNA MJESTA I REKLAMACIJE

01 4929 343
prodaja@erstecardclub.hr
(radno vrijeme: ponedjeljak-petak 8-16h)

INFORMACIJE ZA UPITE O RAČUNIMA I SPECIFIKACIJAMA

01 4929 303
(radno vrijeme: ponedjeljak-petak 8-16h)

UPITI O TRANSAKCIJAMA I NEISPRAVNOSTI POS UREDAJA

01 4929 363
(radno vrijeme: ponedjeljak-petak 8-16h)

AKO PRIMJETITE SUMNJIVO PONAŠANJE KORISNIKA KARTICA, KAO ŠTO SU:

- nervoza i kupnja pred završetak radnog vremena
- brza kupnja bez prethodnog raspitivanja o karakteristikama robe ili bez isprobavanja
- kupnja više komada istovrsne skuplje robe

NAZOVITE TELEFONSKI BROJ ERSTE CARD CLUBA 01 4929 343.

Ove Upute su sastavni dio Okvirnog ugovora o prihvatanju platnih transakcija.