

**ERSTE**   
Card Club

# Uputa za prihvat kartica u svrhu najma pokretnina





## Uvod

Kartične institucije Mastercard® i Visa propisale su procedure koje agencije za iznajmljivanje pokretnina moraju provoditi u svrhu naplate najma i ostalih troškova vezanih uz najam. Pod najmom pokretnina podrazumijeva se najam zrakoplova, bicikala, brodica/brodova, motocikala, automobila, prikolica i kampera te najam opreme. Namjera ovih uputa je detaljno opisati navedene procedure s ciljem osiguranja naplate i smanjenja broja reklamacija korisnika kartica.

# Predautorizacija – procjena očekivanoga troška najma

Predautorizacija je rezervacija sredstava na kartici za transakciju naplate koja će biti obavljena u budućem određenom roku.

Trajanje predautorizacije je minimalno sedam dana, a može biti i dulje ako je izdavalatelj kartice tako definirao.

Postupak procjene očekivanoga troška najma pokretne omogućuje najmodavcu rezervaciju sredstava po kartici najmoprimca unaprijed. Time se najmodavac ujedno štiti od mogućeg neplaćanja najma pokretne. Međutim, procjenu nije potrebno provoditi ako je najmoprimac već unaprijed platio unajmljivanje pokretne posredstvom korespondentne (partner) agencije.

Prije početka najma važno je korisnika kartice upoznati s uvjetima najma, popuniti Ugovor o najmu vozila te VCF obrazac (Vehicle Condition Form) na kojem je navedeno stanje vozila na početku i završetku najma (eventualna oštećenja na vozilu, količina goriva u vozilu kod izdavanja i kod povratka vozila i slično).

Procjena očekivanoga troška obračunava se na temelju:

- očekivanoga razdoblja najma (cijena najma vozila po danu, uključujući porez na dodanu vrijednost);
- svih troškova koje korisnik kartice / najmoprimac unaprijed najavi (ostavljanje vozila na drugoj lokaciji, dodatni vozač i slično).

**Procijenjeni iznos ne smije se uvećati za iznos eventualnih šteta ili krađe pokretne kao ni za iznos police osiguranja. Iznos procijenjenoga troška najma ne smije se dijeliti na više iznosa.**



U slučaju MO/TO transakcija (mail order/telephone order), ugovorni partner preuzima rizik svih reklamacija utemeljenih na nedostatku fizičke prisutnosti kartice i korisnika kartice u trenutku iniciranja transakcije.

ECC zadržava pravo ne odobriti mogućnost MO/TO transakcija kod povećanoga rizika od reklamacija.

**Naplata predautorizacije obavlja se nakon povratka pokretne na lokaciju najmodavca.**

Prilikom vraćanja vozila, konačan iznos terećenja kartice ne smije biti veći od inicijalno predautoriziranog iznosa. Za svaki iznos redovnog, naknadnog ili izvanrednog troška, potrebno je pribaviti odobrenje korisnika kartice kao i **novu autorizaciju** (odobrenje) te poštivati povratnu poruku na POS uređaju, odnosno djelatnika autorizacija.

Naplata dohvatom predautorizacije treba napraviti najkasnije u roku od 30 dana. Naplata izvan navedenoga dopuštenog roka bit će odbijena i neće se provesti!

## Naplata dodatnih troškova

Naplata dodatnih troškova najma pokretne radi se po povratku pokretne u agenciju.

Svi dodatni/naknadni troškovi poznati su i priznati troškovi koji ulaze u konačni obračun koji odobrava Korisnik kartice na slipu, VCF obrascu (Vehicle Condition Form) inspekcije vozila prije i nakon najma te u Ugovoru o najmu vozila.

Ako iznos ukupnog troška najma premašuje iznos autorizacije, za razliku između procijenjenog i stvarnog troška potrebno je zatražiti novu autorizaciju.



### VAŽNO!

Za sve dodatne/naknadne troškove najmodavac mora provesti zasebnu transakciju naplate.

Dodatni/naknadni troškovi odnose se na:

- osiguranje (preporuka je da najmodavac ponudi osiguranje najmoprimcu prema uvjetima navedenim u Ugovoru o najmu pokretnina)
- gorivo
- parkirne kazne i prometne prekršaje
- štete na vozilu.



## Naknadna naplata dodatnih troškova

Najmodavac može i naknadno naplatiti opravdani trošak koji je moguće povezati s najmom vozila/plovila, primjerice ako je najmoprimac napustio prodajno mjesto, a nije prijavio trošak kazne za nepropisno parkiranje ili prometnog prekršaja ili je ostavio oštećenu pokretninu na nekoj lokaciji.

Svaki naknadni trošak mora se procesirati unutar roka od 30 dana od dana vraćanja vozila/plovila kod plaćanja Mastercard karticom ili 90 dana kod plaćanja Visa karticom.



### VAŽNO!

Za naplatu naknadnih troškova (osim kazni za nepropisno parkiranje i prometnih prekršaja), najmodavac mora obvezno osigurati **pismenu suglasnost** korisnika kartice o naplaćenom trošku uz popratnu dokumentaciju koja treba biti navedena uz svaki naknadni trošak.



## OSIGURANJE

Preporuka je da najmodavac ponudi osiguranje najmoprimcu prema uvjetima navedenim u Ugovoru o najmu vozila/plovila.

## GORIVO

Najmodavac ima pravo naplatiti trošak goriva uvećan za troškove usluge punjenja goriva ako najmoprimac vrati vozilo/plovilo s manje goriva od preuzetog, ali je u obvezi obavijestiti najmoprimca u **pisanom obliku** o naplati troška i valjano ga dokumentirati. U tom slučaju potreban je dokaz o stanju goriva na početku i na kraju najma potpisan od strane korisnika kartice.

Ako najmodavac naplaćuje trošak goriva nakon povratka vozila kao dodatak na trošak najma, pismena suglasnost može biti dio Ugovora o najmu. Ali ako taj trošak provodi naknadno, kao zasebnu transakciju, potrebna je suglasnost korisnika kartice kao da naplaćuje štetu na vozilu.



Korisniku kartice u tu se svrhu dostavlja (u elektroničkom obliku ili poštom na adresu prebivališta):

- kopija Ugovora o najmu i VCF obrazac (Vehicle Condition Form) potpisan od strane korisnika kartice / najmoprimca na početku i završetku najma
- račun za gorivo.

## KAZNE ZA NEPROPISNO PARKIRANJE I PROMETNI PREKRŠAJI

Za naplatu kazna za nepropisno parkiranje i prometnih prekršaja izdanih od strane nadležnih tijela države ili tvrtki registriranih za naplatu parkiranja najmodavac smije naplatiti trošak najmoprimcu i ne mora zatražiti pismenu suglasnost korisnika kartice, ali ga prije terećenja mora obavijestiti u pisanom obliku te prekršaj valjano dokumentirati dostavljajući mu sljedeću dokumentaciju:

- kopiju Ugovora o najmu iz kojeg se vidi da je korisnik kartice / najmoprimac bio u posjedu vozila/plovila kad je nastao prometni prekršaj ili izrečena kazna za nepropisno parkiranje potpisan od strane najmoprimca
- kopiju zaprimljene kazne za nepropisno parkiranje ili prometnog prekršaja izdanog od strane nadležnog tijela na kojima je vidljivo vrijeme i mjesto nastanka prekršaja/kazne, registarsku oznaku vozila/plovila i iznos u domicilnoj valuti
- kopiju računa za predmetni prekršaj/kaznu koji ispostavlja prodajno mjesto.

Prema pravilima kartičnih kuća, za naplatu kazne za nepropisno parkiranje / prometni prekršaj potrebno je provesti zasebnu transakciju u roku od 30 dana od datuma zaprimanja obavijesti od policije / parking društva (Mastercard) ili 90 dana (Visa) od završetka razdoblja najma.

## ŠTETA NA VOZILU

Za učinjenu štetu na vozilu/plovilu najmodavac smije naplatiti trošak popravka najmoprimcu samo uz njegovu **osiguranu pismenu suglasnost**.

Potpis korisnika kartice na slipu predautorizacije ili na nekom internom dokumentu u slučaju štete na vozilu/plovilu nije valjan te je u tom smislu neprihvatljiv oblik naplate.

Kartične kuće ne očekuju naplatu troška štete na licu mjesta kod vraćanja vozila/plovila. Da bi se ispravno procesirao validan dodatni/naknadni trošak, najmodavac mora dostaviti ponudu ovlaštenog servisa zajedno s ostalom dokumentacijom u roku od 10 dana od završetka najma. Pismenu suglasnost daje isključivo korisnik kartice (jer onaj tko plaća najam, tj. korisnik kartice i najmoprimac ne moraju nužno biti iste osobe) u slobodnoj formi u pisanom obliku.

Važno je da korisnik kartice / najmoprimac bude informiran o razmjeru i visini štete na vozilu (nakon pregleda vozila/plovila).

Naplata se realizira isključivo pod sljedećim uvjetima:

- Najmoprimac mora dodatno odobriti naplatu troška.
- Provodi se zasebna transakcija naplate.

Ako korisnik kartice nije dao suglasnost za naplatu po kartici, a transakcija je naplaćena od strane najmodavca, transakcija nije realizirana u skladu s propisima kartičnih kuća te će u slučaju reklamacije najmodavac biti odgovoran za naknadu predmetnog troška.

U slučaju štete nastale na vozilu/plovilu za vrijeme trajanja najma Ugovorni partner obvezuje se dostaviti sljedeću dodatnu dokumentaciju:

- VCF (Vehicle Condition Form) s opisom nastalih oštećenja na vozilu/plovilu i potpisom korisnika kartice na početku i završetku najma te ostalu dokumentaciju (npr. fotografije) kojom se dokazuje odgovornost najmoprimca za nastalu štetu
- uvjeti najma i otkaza potpisani od strane najmoprimca
- obrazac „Acknowledgement of Responsibility“ koji mora sadržavati datum, potpis korisnika kartice, procjenu štete i izjavu kojom preuzima odgovornost za nastalu štetu te da želi trošak štete platiti karticom
- slip naplate troška najma
- kopiju službenog policijskog izvještaja, ako je zatraženo njihovo prisustvo
- pisani dokaz da je korisnik kartice nakon popravka vozila obaviješten o visini štete (potrebno je priložiti račun za odrađeni popravak) i pisana suglasnost korisnika kartice za naknadno terećenje
- predračun/račun od strane ovlaštenoga servisa koji mora imati isti datum kao i naplata štete
- potvrda od agencije da osiguranje ne pokriva štetu na vozilu
- ugovor o sklopljenoj polici osiguranja s ugovorenim iznosom sudjelovanja u šteti (franšize).

Koraci i rokovi pribavljanja dokumentacije:

- 1. Preuzimanje pokretne i ispunjavanje VCF-a:**
  - Najmoprimac preuzima pokretninu i ispunjava VCF.
- 2. Povrat pokretne i utvrđivanje štete:**
  - Nakon povratka pokretne, utvrđuje se šteta.
  - Potrebno je zatražiti izjavu od najmoprimca kojom preuzima odgovornost za nastalu štetu.
  - Suglasnost se mora dati za terećenje kartice za trošak nastale štete.
  - Potrebno je ispuniti obrazac „Acknowledgement of Responsibility“ u kojem se navodi maksimalni iznos štete za koji najmoprimac može biti terećen.
  - VCF se ispunjava s podacima o šteti koju je pregledao ovlašteni procjenitelj.
- 3. Prikupljanje ponuda za popravak štete**
- 4. Dostava ponuda najmoprimcu i agenciji**



Prethodno navedene točke (1. - 4.) trebaju biti izvršene u roku od najviše 10 dana od završetka najma.

- 5. Popravak pokretne nakon dobivene pismene suglasnosti najmoprimca**
- 6. Pribavljanje računa popravaka:**
  - Nakon popravka pokretne, najmodavac pribavlja sve račune popravka.
  - Računi moraju imati isti datum kao i slip odnosno terećenje kartice najmoprimca za troškove nastale štete.
- 7. Slanje dokumenata najmoprimcu i agenciji:**
  - Obvezno je poslati najmoprimcu i agenciji sljedeće dokumente:
    - slipovi
    - svi računi popravka štete
    - obrazac „Acknowledgement of Responsibility“ na temelju kojeg je najmodavac napravio novu transakciju za nastalu štetu najmoprimcu i agenciji.

Prateći ove korake, osiguravate transparentan proces u slučaju štete na pokretinama.

## Reklamacije

### POTREBNA DOKUMENTACIJA OD STRANE PRODAJNOG MJESTA

Ugovorni partner obvezuje se da će u slučaju reklamacije, a na zahtjev ECC-a, dostaviti svu dokumentaciju na osnovi koje će se utvrditi valjanost transakcije kojom će Banka pokušati osporiti reklamaciju, i to:

- ugovor o najmu vozila/plovila sa svim dodacima potpisan od strane korisnika kartice na početku i na završetku najma
- opće uvjete poslovanja s valjanim tarifama
- račun sa specifikacijom iskorištenih usluga po kojem je terećena kartica
- slip od odobroj transakciji predautorizacije ovjeren od strane korisnika kartice.





Erste Card Club d.o.o.  
Ulica Frana Folnegovića 6  
10000 Zagreb

[erstecardclub.hr](http://erstecardclub.hr)