



ERSTE 
Card Club

Erste Card Club upute za provođenje transakcija

Sadržaj

1. UVOD	3
– kratki uvod o Diners Club, Discover i DinaCard karticama	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 KORIŠTENJE DINERS CLUB KARTICE NA EFT POS TERMINALU	7
– jednokratna prodaja	7
– obročna prodaja	7
3. ECC SoftPOS	8
– što je aplikacija ECC SoftPOS	8
4. UPUTA ZA NAPLATU DINERS CLUB KARTICOM 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 povrat sredstava	11
6. POSTUPAK PRIHVAĆANJA KARTICA VISA, MASTERCARD I MAESTRO NA EFT 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 USLUGE MBPLUS	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 TELEFONSKI BROJEVI	16

Uvod

Kratki uvod o Diners Club kartici

Diners Club kartica je prva kreditna kartica na svijetu, a namijenjena je za plaćanje proizvoda 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.



Uz Diners Club karticu vaši kupci mogu odabrati žele li plaćati jednokratno ili na rate - do čak 36 rata - bez kamata i naknada, ovisno o tome kako ste ugovorili s Erste Card Clubom.

Discover i DinaCard

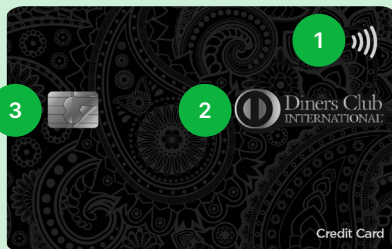
Discover® je vodeći platni brand u SAD-u i platni partner Diners Cluba International®.

DinaCard je najrašireniji kartični brand u Srbiji. Ugovorenim prihvatom Diners Club kartica istodobno je, pod istim uvjetima, ugovoren i prihvati Discover i DinaCard kartica.

Standardne informacije i izgled Diners Club kartice

Diners Club Exclusive kartica:

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



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 poleđini kartice nalaze se:

1. logotip Discovera, jer se sve Diners Club kartice prepoznaju 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 na EFT POS terminal više puta, transakcija se provodi samo jednom. Ne postoji mogućnost slučajnog plaćanja jer 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 izdavalac 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:

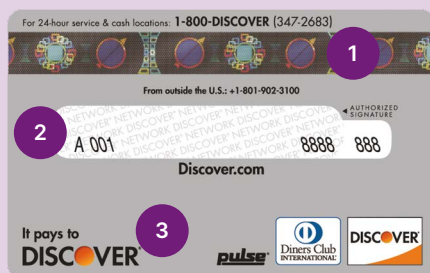
1. Discover logotip
2. broj kartice



Na poleđini kartice nalaze se:

1. hologram
2. potpisni panel s otisnutim brojem kartice i troznamenkastim kontrolnim brojem

Sve Discover 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 poledini kartice 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 naplatu Diners Club karticom na EFT POS terminalu

Jednokratna prodaja

1. Unesite ukupan iznos prodaje u eurima i centima te potvrdite unos na EFT POS terminalu.
2. Zamolite kupca da prisloni ili umetne svoju karticu u EFT POS terminal te tako inicira transakciju.
3. Ovisno o vrsti kartice, EFT POS terminal može zatražiti autorizaciju transakcije upisivanjem PIN-a ili potpisom slipa.
4. Obavezno provjerite ispravnost iznosa na slipu 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

1. U izborniku odaberite opciju OBROČNA.
2. Unesite ukupan iznos prodaje u eurima i centima te potvrdite unos na EFT POS terminalu.
3. Zamolite 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 slipa. Obvezno provjerite ispravnost iznosa na slipu.
6. Ako je transakciju potrebno potpisati, provjerite je li potpis podudaran s potpisom na poledini kartice.

Jednokratnu prodaju moguće je provesti 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. Kupcu omogućite da sam prisloni svoju 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, Discover i Diners Club kartica - jednokratno i na rate.



S obzirom na to 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 privađa sve vrste beskontaktnog plaćanja - pa čak i onih 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 uz 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 naplatu karticama Diners Club, Visa i Mastercard® telefonom, e-mailom ili faksom (MO/TO)

Za telefonsku kupnju ili kupnju e-mailom (MO/TO) OBAVEZNO potvrdite identitet nositelja kartice i valjanost kartice. Zato 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 kupca
- 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 spora.

Ako primete narudžbu e-mailom, uvijek zatražite potpis na obrascu narudžbe (označite to polje kao obvezno), 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 prijevare 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, obvezno provedite transakciju u skladu s uputama za naplatu 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 potvrdu STORNA.
3. Po obavljenom STORNU, EFT POS terminal ispisuje potvrdu STORNO. Ako terminal javi da podaci o transakciji ne postoje, vjerojatno je već obavljen prijenos podataka s terminala (zaključivanje prometa).

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 zamolbu 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>.

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
- za transakcije plaćene Visa i Mastercard karticama: 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 izdavalatelj kartica.

VAŽNO!



Povrat sredstava trebate ugovoriti s Erste Card Clubom.

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 proveo povrat sredstava, trebate osigurati sredstva Erste Card Clubu. Ako se sredstva ne osiguraju, Erste Card Club može stornirati povrat.



Storno predautorizacije

Ovu uslugu trebate ugovoriti s Erste Card Clubom.

1. U glavnom izborniku EFT POS terminala odaberite opciju STORNO AUT.
2. Prinesite/provucite/umetnite karticu na EFT POS terminalu.
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 sekvencije (broj transakcije).
5. Nakon izvršenog storna autorizacije, EFT POS terminal ispisuje potvrdu.

NAPOMENA

Prije izdavanja proizvoda ili usluge obvezno provjerite potvrdu o transakciji da biste se uvjerali da je odobrena. Odobrenje transakcije ne jamči i naplatu!



Obrazac za povrat sredstava

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 priprema.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 izdavalatelj kartice.

Postupak prihvata 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. Zamolite kupca da prisloni ili umetne svoju karticu u EFT POS terminal te tako inicira transakciju.
3. Ovisno o vrsti kartice EFT POS terminal može zatražiti autorizaciju transakcije upisivanjem PIN-a ili potpisom slipa.
4. Obvezno 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 prihvati i pratite upute na zaslonu terminala.
2. Obvezno provjerite ispravnost iznosa na potvrdi.



VAŽNO!

Ovu uslugu trebate ugovoriti s Erste Card Clubom. 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, transakciju trebate provesti 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, poput usluge posluje u sobu, TV-a, parkinga ili telefona, 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 za potrošnju 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 koristi se 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 ("odbijeno" ili "odobreno") te zatražite autorizaciju listića unosom PIN-a ili potpisom ako je riječ o odobrenoj 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



Tri mogućnosti plaćanja

Način plaćanja odabrat će kupac neposredno prije plaćanja na EFT POS terminalu, ovisno o uvjetima koje ste ugovorili s Erste Card Clubom (navedeni u tablici 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.

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.

Ostali uvjeti:

- minimalni iznos transakcije je 30 EUR
- opcije i kombinacije plaćanja implementirane su na razini 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.
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 trenutno 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.
- Za provođenje ovakve transakcije korisnik kartice treba ugovoriti uslugu MBPLUS s izdavateljem 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 povrat sredstava 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 POVRAT SREDSTAVA

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

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

VAŽNI BROJEVI TELEFONA

INFORMACIJE ZA PRODAJNA MJESTA I REKLAMACIJE

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

INFORMACIJE O RAČUNIMA I SPECIFIKACIJAMA

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

UPITI O TRANSAKCIJAMA I NEISPRAVNOSTI POS UREĐAJA

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

AKO PRIMIJETITE 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 ILI PIŠITE NA fraudmonitoring@erstecardclub.hr.

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