



Upute za prodaju robe
i usluga **Diners Club**
karticom

ERSTE 
Card Club

 **Diners Club**
INTERNATIONAL

Važni brojevi telefona

Informacije za prodajna mjesta i narudžba potrošnog materijala	01/4929 343 (radno vrijeme ponedjeljak-petak 8-16h)
Telefonska autorizacija i provjera ispravnosti kartice	0800 33 66 99
Informacije i reklamacije za članove	01/4929 555
Prijava gubitka kartice	0800 11 44
Informacije za upite o računima i specifikacijama	01/4929 303 (radno vrijeme ponedjeljak-petak 8-16h)

Sadržaj

1. UVOD	5
- kratki uvod o Dines Club kartici	5
- Discover, BC Global Card i DinaCard	5
- standardne informacije i izgled Diners Club kartice	6
- standardne informacije o JCB (Japan Credit Bureau) kartici i BC Global Card kartici	6
- standardne informacije i izgled Discover kartice	7
- standardne informacije i izgled DinaCard kartice	7
2. UPUTA ZA RAD S DINERS CLUB KARTICOM PUTEM EFT POS TERMINALA	8
- jednokratna prodaja	8
- obročna prodaja	8
3. UPUTA ZA RAD S DINERS CLUB KARTICOM PUTEM D POS-A	9
- što je aplikacija D POS	9
- prednosti D POS aplikacije	9
4. UPUTA ZA RAD S DINERS CLUB KARTICOM ZA KUPNJU PUTEM TELEFONA, E-MAILA ILI FAKSA (MO / TO)	10
5. OPĆE INFORMACIJE	11
- storno na EFT POS terminalu	11
- storno prenesene transakcije putem EFT POS terminala (povrat sredstava)	11
6. PRIGOVORI	12
7. PODSJEĆAMO VAS	13

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, BC Global Card i DinaCard

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

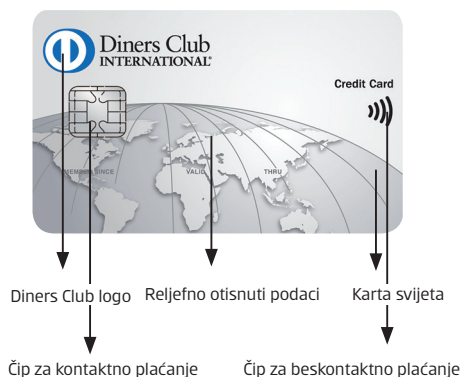
BC Global Card je popularni kartični brand i najraširenija mreža u Južnoj Koreji.

DinaCard je najrašireniji kartični brand u Srbiji.

Ugovorenim prihvatom Diners Club kartica istovremeno je ugovoreno prihvaćanje pod istim uvjetima Discover, BC Global Card i DinaCard kartica.

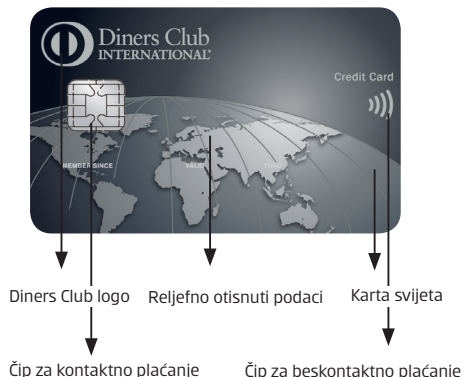
Standardne informacije i izgled Diners Club kartice

Elementi prednje strane na koje trebate obratiti pozornost su:

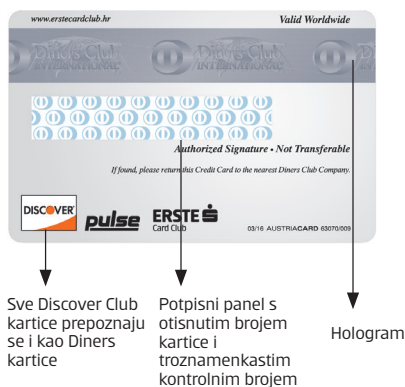


Ne zaboravite usporediti broj kartice otisnut na prednjoj strani s onim otisnutim na potpisnom panelu te provjeriti je li kartica važeća.

Diners Club Exclusive kartica:



Na stražnjoj strani nalaze se:



Standardne informacije o JCB (Japan Credit Bureau) kartici BC Global Card kartici

JCB je najrašireniji kartični brand koji je sve zastupljeniji i u Europi gdje se širi kroz izdavanja kartica u Italiji, Francuskoj, Bugarskoj itd. Na tržištu se nalazi više od 80 milijuna korisnika, a Erste Card Club ima ekskluzivno pravo ugovarati prihvrat u Hrvatskoj.



BC Global Card, popularni kartični brand i najraširenija mreža u Južnoj Koreji sa preko 30 milijuna korisnika, za koji Erste Card Club ima ekskluzivno pravo ugovarati prihvrat u Hrvatskoj.



Standardne informacije i izgled Discover kartice

Elementi prednje strane na koje trebate obratiti pozornost su:



Discover logo

Standardne informacije i izgled DinaCard kartice

Elementi prednje strane na koje trebate obratiti pozornost su:

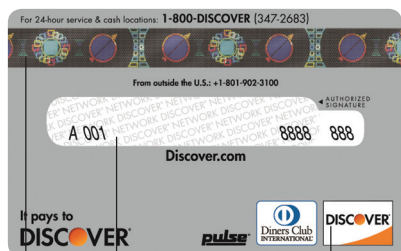


Naziv i logotip
banke

Reljefno otisnuti podaci

Hologram

Na stražnjoj strani nalaze se:



Hologram

Potpisni panel s
otisnutim brojem kartice
i troznamenkastim
kontrolnim brojem

Sve Discover Club
kartice prepoznaju
se i kao Diners
kartice

Na stražnjoj strani nalaze se:



Magnetna
traka

Potpisni panel s
otisnutim brojem kartice
i troznamenkastim
kontrolnim brojem

Svi podaci o
banci koja
izdaje karticu

Uputa za rad s Diners Club karticom putem EFT POS terminala

Jednokratna prodaja

EFT POS terminal

1. Provjerite izgled i valjanost kartice te potpis na potpisnom panelu.
2. Posumnjate li u ispravnost kartice odmah nazovite **0800 33 66 99** ili **01 4929 111** za pozive iz inozemstva.
3. Unesite ukupan iznos prodaje u kunama i lipama te potvrdite unos na EFT POS terminalu.
4. Potaknite kupca da sam inicira transakciju prislanjanjem ili umetanjem svoje kartice u EFT POS terminal.
5. Ovisno o vrsti kartice, EFT POS terminal može zatražiti autentifikaciju transakcije upisivanjem PIN-a ili potpisom listića.
6. Obavezno provjerite ispravnost iznosa na listiću.
7. Ako je transakciju potrebno potpisati, provjerite je li potpis podudaran s potpisom na poledini kartice.

Obročna prodaja

EFT POS terminal

1. Provjerite izgled i valjanost kartice te potpis na potpisnom panelu.
2. Posumnjate li u ispravnost kartice odmah nazovite **0800 33 66 99** ili **01 4929 111** za pozive iz inozemstva.
3. U izborniku odaberite opciju OBROČNA.
4. Unesite ukupan iznos prodaje u kunama i lipama te potvrdite unos na EFT POS terminalu.
5. Provucite ili umetnite karticu.
6. Na upit EFT POS terminala unesite broj obroka prodaje i potvrdite unos.
7. Ovisno o vrsti kartice, EFT POS terminal može zatražiti autentifikaciju transakcije upisivanjem PIN-a ili potpisom listića. Obavezno provjerite ispravnost iznosa na listiću.
8. 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 vrši isključivo na tom EFT POS terminalu.

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



Oznaka za beskontaktno plaćanje



Uputa za rad s Diners Club karticom putem D POS-a

Diners Club omogućuje prelazak na digitalno prihvaćanje platnih transakcija iniciranih Diners Club i Discover karticama putem aplikacije D POS.

Što je aplikacija D POS?

Riječ je o virtualnom POS uređaju koji djeluje kao internetska aplikacija, a zamjena je za dosadašnje imprintere na kojima ste prihvaćali platne transakcije inicirane Diners Club karticama. Internetska aplikacija D POS omogućuje provođenje platnih transakcija na pametnim telefonima, tabletima ili računalima.

Za upotrebu D POS-a potrebno je:

- posjedovati Smart uređaj ili računalo
- imati internetsku vezu
- preuzeti aplikaciju za Android
- prijaviti se korisničkim imenom i lozinkom
- pratiti D POS upute

Prednosti D POS aplikacije

- brzo i jednostavno provođenje platne transakcije
- online odobravanje zahtjeva za autorizaciju transakcije
- automatski prijenos transakcija prema Erste Card Clubu
- anuliranje ljudske pogreške
- veću razinu sigurnosti u skladu s PCI DSS standardom

Uputa za rad s Diners Club karticom za kupnju putem telefona, e-maila ili faksa (MO / TO)

Za kupnju putem telefona, e-maila ili faksa OBAVEZNO potvrdite identitet nositelja kartice i valjanost kartice. Iz tog razloga je najvažnije prikupiti sljedeće podatke od kupca:

- cijeli broj kartice
- ime nositelja kartice
- datum isteka kartice
- adresa za dostavu računa
- sigurnosni kod kartice
- datum početka korištenja kartice, ako postoji
- telefonski broj (po mogućnosti fiksni, zbog lakše provjere)
- naziv izdatelja 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 putem e-maila ili faksa, uvijek zatražite potpis na obrascu narudžbe (označite to polje kao obavezno), spremite kopiju narudžbe te pribavite dokaz o isporuci.

Kako 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 koda
- 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 narudžbe ili putem telefona.

Ukoliko je kartica prisutna, trgovac je obavezan provesti transakciju u skladu s uputama za rad s Diners Club karticom putem EFT POS terminala ili DPOS-a.

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 kako podaci o transakciji ne postoje, vjerojatno je prijenos podataka s terminala (zaključivanje prometa) već obavljen.

Storno prenesene transakcije putem EFT POS terminala (Povrat sredstava)

Ako transakciju nije moguće stornirati te ukoliko ste ovakvu uslugu ugovorili s Erste Card Clubom, odaberite opciju povrat sredstava. Povrat sredstava vrši se za transakcije koje se više ne nalaze u EFT POS terminalu. Odaberite opciju POVRAT u glavnom izborniku i pratite upute.

Ukoliko se vrši povrat sredstava, obaveza trgovca je osigurati i namiriti sredstva Erste Card Clubu kako bi se ista vratila korisniku kartice. Ukoliko opcija povrata nije ugovorena, potrebno je koristiti Obrazac za reklamaciju prikazan na sljedećoj stranici. Isti možete naći na stranici Erste Card Cluba.

Savjetujemo da se povrat sredstava (refund) ne provodi na EFT POS terminalu, nego pisanim zahtjevom upućenim u Erste Card Club.

Storno i povrat sredstava kod beskontaktnog plaćanja provede se kao i redovne transakcije (u izborniku EFT POS terminala izabere se odgovarajuća funkcija i prate se upute na ekranu). Povrat sredstava za obročnu kupnju nije moguće provesti putem EFT POS terminala već je potrebno ispuniti Obrazac za reklamaciju kupnje po Diners Club kartici. Obrazac i kopiju slipa pošaljite faksom na 01 4810 424 ili 01 4920 506 ili e-mailom na prepara.procesing@erstecardclub.hr.

Prigovori

Obrazac za reklamaciju

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

Obrazac i kopiju slipa pošaljite u Erte Card Club:

- faksom na broj telefona 01 4920 506
- e-mailom na priprema.procesing@erstecardclub.hr

Erste Card Club Obrazac za reklamaciju

1. Podaci o prodajnom mjestu

Naziv prodajnog mjesta

OIB

Adresa

TID

MID

2. Podaci o korisniku kartice

Ime i prezime

Broj telefona

Zadnja 4 broja na kartici

Diners ☐

Visa ☐

Visa Electron ☐

Mastercard ☐

Maestro ☐

3. Podaci o transakciji

Iznos transakcije

Datum/vrijeme

Broj autorizacije

Broj rata

4. Podaci o reklamaciji

Visa zahtjeva

Storno ☐

Iznos za storno

Djelomično storno ☐

Iznos djelomičnog storna

Ispravak broja rata ☐

Novi broj rata

Ostalo

Kratki opis zahtjeva

Popisom ovog Obrasca za reklamaciju (dalje: Obrazac), prodajno mjesto je suglasno da se bilo koje plaćanje obveza Erste Card Cluba (dalje: ECC) prema prodajnom mjestu umanjuje za iznos reklamacije u skladu s Ugovorom o prihvatu Diners Club kartica ECC-a i Općim uvjetima ovakvog ugovora o prihvatlu kartica. Potpisom ovog obrasca, djelatnik prodajnog mjesta izjavljuje da je ovlašten i ime prodajnog mjesta potpisati Obrazac; te odgovara ECC-u za svaku štetu koja bi mu nastala ako navedena izjava nije točna. Ovaj obrazac ispunjava se u jednom primjerku. Obrazac potpisani i ovjeren pečatom prodajnog mjesta i kopiju slipa dostaviti na e-mail adresu: priprema.procesing@erstecardclub.hr sa službene mail adrese prodajnog mjesta ili poslati faksom na broj 01/4920 506.

Pečat prodajnog mjesta

Datum popunjavanja Obrasca

Sud upisa u registar: Prigovodi sud u Zagrebu - MB5: 080027957 - Matični broj: 3289372 - OIB: 8594259444 - Poslovni račun: Erste&Steiermärkische Bank d.d. IBAN: HR9324020061300079680
Temeljni kapital 8.563.600,00 kn, uplaćen u cijelosti
Upravitelj: Anita Marić-Gripc, ang. Anja Marić-Gripc
Predsjednik Nadzornog odbora: Zdenko Matić

ERSTE

Card Club

Stranica 1/1

Obrazac možete zatražiti pozivom na broj telefona 01 4929 343, e-mailom na prodaja@erstecardclub.hr ili ga potražite na internetskoj stranici www.diners.hr.

12

Podsjećamo vas

- kartica je neprenosiva i smije je koristiti isključivo osoba čije se ime na njoj nalazi (potrebno je provjeriti identitet kupca)
- karticu vratite kupcu nakon provjere potpisa i potvrde o transakciji

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 brojeve Diners Cluba 0800 33 66 99, 01 4929 111 ili 01 4929 112**

Bilješke

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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

www.erstecardclub.hr
www.diners.hr

ERSTE 
Card Club