

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

Vrsta zahtjeva

Storno ☐ Iznos za storno _____

Djelomični storno ☐ Iznos djelomičnog storna _____

Ispravak broja rata ☐ Novi broj rata _____

Oslobo ☐ _____

Kratki opis zahtjeva

Pečat prodajnog mjesta _____

Datum popunjavanja obrasca _____

Sud upisa u registar: Trgovski sud u Zagrebu - MBS: 080027307 - Matični broj: 3396737 - OIB: 85942596443 - Poslovanje od: ErsteBankenmäßliche Bank d.d. IBAN: HR552402005100479680
Tijela kapitala: 8.953.600,00 kn, uplaćeno u cijelosti
Upravitelj: Antea Matković Štapić, Jurgen Klotzmann de Rauffer - Priznatički Nadzorni odbor: Zdenko Matok

ERSTE
Card Club

Travanj, 2020.

Sigurnost prije svega

Obratite pažnju na sigurnost pri korištenju usluge prihvata kartica

- Podatke o korisnicima i njihovim karticama nije dozvoljeno pohranjivati sukladno PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) standardu na području kartičnog poslovanja. Cilj standarda je podizanje razine sigurnosti kartičnog poslovanja i zaštita korisnika usluga kartičnog plaćanja <https://www.pcisecuritystandards.org>
- Nepridržavanjem pravila kartičnih shema i ovih uputa izlažete se riziku sudskog postupka radi nastalih potraživanja ili prouzročene financijske štete

Transakcija je valjana ako na EFT POS terminalu izlazi slip s porukom odobreno.

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 prslonjena uz sami uređaj kako bi se transakcija provela.

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



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

www.erstecardclub.hr

ERSTE
Card Club

Upute za provođenje
transakcija Visa, Mastercard®
i Maestro® karticama na
Erste Card Club EFT POS
terminalima

ERSTE
Card Club

Važni brojevi telefona

Informacije za prodajna mjesta i narudžba potrošnog materijala

(radno vrijeme: ponedjeljak-petak 8-16h)

Tel: 01 4929 343

Informacije i reklamacije za korisnike

Tel: 01 4929 555

Prijava gubitka kartice

Tel: 0800 11 44

Informacije za upite o računima i specifikacijama

(radno vrijeme: ponedjeljak-petak 8-16h)

Tel: 01 4929 303

Uvod

Kako bismo vas zaštitili i povećali razinu sigurnog kartičnog poslovanja, sukladno zahtjevima kartičnih shema/kuća, pripremili smo upute s opisanim osnovnim procesima provođenja transakcija Mastercard, Maestro i Visa karticama na terminalima Erste Card Cluba (u nastavku ECC).

Standardne informacije i izgled Visa, Mastercard i Maestro kartica

Platna kartica može biti:

1. **kreditna kartica** - podrazumijeva da je izdavatelj kartice osigurao kreditni limit koji korisnik kartice može koristiti
2. **debitna kartica** - kartica povezana s tekućim računom korisnika
3. **prepaid kartica** - korisnik kartice može koristiti sredstva prethodno uplaćena na račun povezan s karticom
4. **poslovna kartica** - kartica povezana s poslovnim subjektom

Zaštitni elementi kartica na koje je potrebno obratiti pozornost

Visa, Mastercard i Maestro kartice sadrže čip na prednjoj strani.

Na poledini kartice u prostoru za potpis nalazi se CVV broj. To je troznamenasti kontrolni broj koji služi kao dokaz fizičkog posjeda kartice u trenutku kupnje robe (putem pošte, telefona ili Interneta) te smanjuje mogućnost zloupotrebe.

Visa kartice

Sve Visa kartice počinju s brojem četiri (4). Otisnuti brojevi moraju biti jasni i jednaki u veličini i razmaku. Trodimenzionalan hologram golubice mora se vidjeti kada se kartica okreće ili naginje. Potpis korisnika kartice mora se nalaziti na poledini kartice.

Mastercard kartice

Sve Mastercard kartice počinju s brojem pet (5) ili dva (2). Otisnuti brojevi moraju biti jasni i jednaki u veličini i razmaku. Mastercard logo može se pojaviti na prednjoj strani ili poledini kartice. Trodimenzionalni hologram s preklapajućim globusima mora biti na prednjoj strani karice. Potpis korisnika mora se nalaziti na poledini kartice.

Maestro kartice

Sve Maestro kartice počinju s brojem šest (6) ili pet (5). Otisnuti brojevi moraju biti jasni i jednaki u veličini i razmaku. Maestro logo može se pojaviti na prednjoj strani ili poledini kartice.

Odgovori na autorizacijski upit

Tipični odgovori na zahtjev za autorizaciju:

1. **Odobreno:** izdavatelj odobrava transakciju. Odobrenje transakcije zabilježeno je na potvrdi ispisanoj iz EFT POS terminala.
2. **Odbijeno ili Kartica nije prihvaćena:** transakciju nije moguće procesirati. Obavijestite korisnika i upitajte ga želi li platiti drugom karticom ili gotovinom.

Važno!



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

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

Standardno provođenje transakcije

1. Unesite ukupan iznos prodaje u kunama i lipama 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 autentifikaciju transakcije upisivanjem PIN-a ili potpisom listića.
4. Obavezno provjerite ispravnost iznosa na listiću.
5. Ako je transakciju potrebno potpisati, provjerite je li potpis podudaran s potpisom na poledini kartice.

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



Znak za beskontaktni prihvrat kartica

Važno!



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

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 potvrdi.

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 narudžbe ili putem telefona. Ukoliko je kartica prisutna, trgovac je obavezan provesti transakciju na standardan način naveden u uputi.

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. Ispis listića s rezultatom transakcija (“odbijeno” ili “odobreno”)

Trajanje predautorizcije 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 vrši uz prisutstvo člana koji obavezno autentificira transakciju!

1. U izborniku PREDAUTORIZACIJA odaberite opciju DOHVAT SREDSTAVA i pratite upute na zaslonu terminala.
2. Unesite tražene podatke o kartici te traženi iznos (koji treba biti jednaki ili manji od ranije “rezerviranog” iznosa)
3. Unesite originalni broj transakcije kojim ste napravili predautorizaciju sredstava
4. Ispis listića s rezultatom transakcija (“transakcija odbijena” ili “transakcija odobrena”) te autentifikacija listića unosom PIN-a ili potpisom ako se radi 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 d.o.o., zajedno sa slipom autorizacije.

Storno na EFT POS terminalu

U glavnom izborniku EFT POS terminala odaberite opciju **storno**, pronađite željenu transakciju i pratite upute kako stornirati transakciju. Po izvršenom stornu EFT POS terminal ispisuje potvrdu. Ako terminal javi kako podaci o transakciji ne postoje, vjerojatno je prijenos podataka s terminala (zaključivanje prometa) već obavljen.

Povrat sredstava na EFT POS terminalu

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 prijavu reklamacije kupnje* koji se nalazi na Internet stranici Erste Card Cluba.

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

Obrazac za reklamaciju

Obrazac ispunjava ovlašteni djelatnik prodajnog mjesta u jednom primjerku. Obrazac potpisan i ovjeren pečatom prodajnog mjesta i kopiju slipa potrebno je dostaviti na e-mail adresu: **priprema.procasing@erstecardclub.hr** sa službene e-mail adrese prodajnog mjesta ili poslati faksom na broj 01 4920 506.

Podsjećamo vas

Kartica je neprenosiva i smije je koristiti isključivo osoba čije se ime na njoj nalazi (potrebno je provjeriti identitet člana).

Karticu možete vratiti članu tek nakon svih navedenih provjera potpisa i dobivene potvrde o transakciji.