

VAŽNO:

Povrat sredstava za bilo koju transakciju je moguće isključivo uz prisutnost korisnika kartice te predočenje kartice i računa. Ako korisnik kartice nije prisutan na prodajnom mjestu, povrat sredstava na karticu odrađuje Banka putem reklamacije prodajnog mjesta. Transakcija obročne otplate opcijom ručnog unosa nije dopuštena.

Na zahtjev korisnika kartice nije dopušteno provesti povrat sredstava temeljem naplaćene transakcije prijenosom sredstava na druge račune (npr. druga banka, druga kartica, swift i sl.) i ni u kojem slučaju, ne smije se korisniku kartice vratiti novac u gotovini. Sve eventualne reklamacije korisnika kartice rješavaju se između banke koja je zaključila ugovor sa trgovcem i banke izdavatelja kartice, dok su reklamacije proizašle izvršavanjem takvih naloga odgovornost prodajnog mjesta.

Usluga koja nije iskorištena ne smije se unaprijed naplatiti. Ako se za naplatu nudi veći broj kartica, traži duži rok smještaja, ustraje na plaćanju unaprijed ili traži neke druge neuobičajene zahtjeve, obvezno kontaktirajte Banku na telefon autorizacije 036 / 327 - 151.

Opcijom ručnog unosa na EFT POS terminalu preuzimate rizik reklamacija koje se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti kartice i korisnika u trenutku iniciranja transakcije. Pod reklamacijom se podrazumijeva prigovor korisnika kartice da nije naručio/primio/koristio naručenu robu/uslugu, da primljena roba/usluga ne odgovara naručenoj robi/usluzi, ali i svaki drugi prigovor korisnika zbog nedostatka fizičke prisutnosti kartice i

korisnika u trenutku iniciranja transakcije.

Reklamacija korisnika kartice je neopravdana ako se kartica prihvati putem EFT POS terminala.



Telefon

080 081 051



E-mail

info@unicreditgroup.ba



Online

www.unicredit.ba



Uputa za ručni unos podataka s MasterCard i Visa kartica na bežičnim GPRS Vx680 EFT POS terminalima UniCredit Bank



Ručni unos je način unosa podataka s kartice na EFT POS terminalima određenih kategorija poslovnih subjekata sukladno s pravilima MasterCarda i Vise. Ručni unos podataka s kartice podrazumijeva da kartica fizički nije prisutna u trenutku nastanka transakcije, a podaci s kartice dobiveni su isključivo od korisnika kartice uz njegovu suglasnost.

Ručni unos podataka s kartice bez fizičke prisutnosti kartice moguća je samo za VISA/MasterCard kartice.



Na EFT POS terminalima UniCredit Banke na prodajnim mjestima moguće je izvršiti sljedeće vrste transakcije:

1. Kupnja;
2. Storno;
3. Povrat;
4. Predautorizacija (samo za turističke agencije, hotele i rent-a-car agencije);
5. Kompletiranje sredstava (samo za turističke agencije, hotele i rent-a-car agencije).

Načini unosa transakcija (čitanje podataka s kartice) mogu biti:

1. Samo za fizički prisutne kartice:
 - Provlačenjem kartice s magnetnim zapisom,
 - Umetanjem kartice s CHIP-om,
 - Prisanjanjem beskontaktna kartice na zaslon EFT POS terminala,
2. Ručni unos (moguće za kartice koje nisu fizički prisutne)
 - Ručno unošenje podataka s kartice u EFT POS terminal (broj kartice, datum valjanosti kartice).

» Transakcija predautorizacije:

1. Predautorizaciju je moguće izvršiti pritiskom tipke s brojem koji se nalazi na ekranu pored riječi **AUTORIZACIJA**. Na početnom ekranu to je broj **5**;
2. Unesite lozinku **1234**;
3. Pritisnite tipku **ENTER** (zelena tipka);
4. Unesite iznos troška;
5. Pritisnite tipku **ENTER** (zelena tipka);
6. Na ekranu se pojavljuje **AUTORIZACIJA**. Pritisnite tipku **BACKSPACE** (žuta tipka) kako biste aktivirali ručni unos;
7. Unesite podatke s kartice:
 - Broj kartice;
 - Pritisnite **ENTER** (zelena tipka);
 - Datum isteka kartice prema ponuđenom formatu;
 - Pritisnite **ENTER** (zelena tipka);

Nakon što je transakcija potvrđena, na isprintanom korisničkom računu (slipu) nalazi se **BROJ ODOBRENJA** odnosno autorizacije koji je potrebno sačuvati za transakciju kompletiranja. Korisnički račun (slip) se ne potpisuje.

» Transakcija kompletiranja:

Transakcija kompletiranja sredstava se odvija uz fizičku prisutnost kartice:

1. Kompletiranje je moguće izvršiti pritiskom tipke sa brojem koji se nalazi na ekranu pored riječi **KOMPLETIRANJE**. Na početnom ekranu to je broj **6**.
2. Unesite lozinku **1234**;
3. Pritisnite **ENTER** (zelena tipka);
4. Unesite iznos troška;
5. Pritisnite **ENTER** (zelena tipka);
6. Na ekranu se ponavljuje **KOMPLETIRANJE**. Umetnite karticu, ako je poruka na ekranu „**CHIP se ne prihvaća**“, provucite karticu:
 - Unesite **BROJ ODOBRENJA** odnosno autorizacije (nalazi se na listiću predautorizacije);
 - Pritisnite **ENTER** (zelena tipka);

Korisnički račun (slip) Korisnik kartice treba potpisati. Ako se transakcija kompletiranja sredstava provodi bez fizičke prisutnosti kartice, postupak je identičan od točke 1 do točke 6.

Za nastavak:

7. Pritisnite tipku **BACKSPACE** (žuta tipka);
8. Unesite podatke s kartice:
 - Broj kartice;
 - Pritisnite **ENTER** (zelena tipka);
 - Datum isteka kartice prema ponuđenom formatu;
 - Pritisnite **ENTER** (zelena tipka);
 - Unesite **BROJ ODOBRENJA** odnosno autorizacije (nalazi se na listiću predautorizacije);
 - Pritisnite **ENTER** (zelena tipka);

Transakcija je potvrđena i kompletiranje završeno.

Za hotelsku djelatnost dozvoljeno je terećenje „troškova jedne noći“ u slučaju nepravovremenog otkazivanja rezervacije, te je u tom slučaju potrebno na slipu na potpisanu crtu ručno upisati **NO SHOW**.

Za rent-a-car djelatnost dozvoljeno je terećenje za gorivo i parkirne kazne uz pisanu suglasnost korisnika kartice te je u tom slučaju potrebno na slipu na potpisanu crtu ručno upisati **SOF**.

» Poništenje transakcije ručnog unosa na EFT POS terminalu – poništenje samo zadnje transakcije u roku od 5 min:

1. Storno je moguće izvršiti pritiskom tipke s brojem koji se nalazi na ekranu pored opcije **STORNO**. Na početnom ekranu to je broj **3**;
2. Unesite lozinku **1234**;
3. Pritisnite **ENTER** (zelena tipka).

» Brisanje krivo unesenog podatka:

1. Pritisnite **BACKSPACE** (žuta tipka);

» Prekid transakcije:

1. Pritisnite **CANCEL** (crvena tipka);