

## Rezervacija i naplata smještaja i popratnog sadržaja

### Uputa

#### Uvod

Ova Uputa namijenjena je ugovornim partnerima koji obavljaju rezervaciju i naplatu smještaja (hotelima, motelima, turističkim agencijama, privatnim iznajmljivačima i sl.) te imaju ugovoren prihvata kartica.

Hrvatska udruga banaka (dalje u tekstu: HUB) ne može jamčiti pozitivan ishod za ugovornog partnera u slučaju reklamacije korisnika kartice, ali smatra da bi poštivanje pravila sadržanih u ovoj Uputi trebalo znatno smanjiti mogućnost reklamacija klijenata.

U nastavku Upute detaljnije ćemo prikazati alate koje pružatelji turističkih usluga imaju na raspolaganju te pojasniti pravila koja se moraju slijediti kako bi se smanjio broj reklamacija a neka od najvažnijih su:

- jasna definicija Općih uvjeta ugovornog partnera uključivo Uvjeta otkazivanja,
- komunikacija e-mailom s korisnikom kartice kako bi uvijek postojao pisani trag o rezervaciji,
- provođenje transakcija u skladu s pravilima kartičnih organizacija (Visa i MasterCard)
- naplata dodatnih troškova isključivo uz pisanu suglasnost korisnika kartice,
- dostava tražene dokumentacije u banku u što kraćem roku.

Slijedeće situacije ukazuju na moguću zlouporabu kartice i povećavaju rizik naplate za ugovornog partnera ukoliko prihvati rezervaciju bez dodatne provjere:

- traži se ponuda za rezervaciju na više adresa;
- osim smještaja često se traže i dodatne usluge (rezervacija auta/limuzine/jahte, taxi usluge, i tome slično;

- u svrhu potvrde rezervacije dostavljaju se brojevi više kartica ili se nakon odbijene autorizacije, garantiran rezervacija „novom“ karticom;
- provodi se autorizacija bez fizičkog prisustva kartice i gosta, a gosti su osobe koje nisu niti rezervirali smještaj niti garantirali smještaj karticom;
- predlaže se rastavljanje iznosa ukupnog troška na više kartica i/ili transakcija;
- nakon autorizacije otkazuje se ili prolongira rezervacija, traži se povrat cijelog ili većeg dijela iznosa na bankovni račun ili povrat na broj kartice s kojom nije autorizirana rezervacija.

Važna napomena: Povrat sredstava se mora izvršiti isključivo na račun/broj kartice koji je korišten prilikom rezervacije a nikako u gotovini ili na drugi broj računa/kartice.

#### 1. Općenito o provođenju transakcija

- Ručni unos na EFT POS terminalima omogućen je isključivo za prihvata platnih kartica.
- Ukoliko su korisnik kartice i kartica prisutni prilikom naplate smještaja, naplata se mora izvršiti redovnim načinom tj. umetanjem kartice u POS, a ne ručnim unosom.
- Ugovornom partneru preporučuje se jasno definiranje Općih uvjeta poslovanja i pravila ponašanja korisnika kartica. Potrebno je osigurati dostupnost Općih uvjeta poslovanja i na Internetu.
- Opći uvjeti ugovornog partnera trebaju obuhvaćati i Uvjete otkazivanja u kojima su jasno definirani rokovi (satnica i dani) otkazivanja usluge. Također, Uvjetima otkazivanja mora jasno biti definiran iznos koji će se naplatiti korisniku kartice u slučaju nepravodobnog otkazivanja rezervacije ili nedolaska.

- Preporuča se pri svakoj rezervaciji ili uplati depozita korisniku kartice poslati Opće uvjete ugovornog partnera e-mailom ili poštom te zatražiti potvrdu primitka istih. Ukoliko korisnik kartice rezervira ili plaća smještaj putem Interneta, mora prihvatiti Opće uvjete prije konačne potvrde rezervacije tj. plaćanja.
- Ako korisnik kartice smještaj rezervira putem posrednika ili turističke agencije, također mu se moraju dostaviti Opći uvjeti ugovornog partnera uključivo Uvjeti otkazivanja.
- Iznos na računu mora biti isti kao na transakcijskom ističu te se ne smije dijeliti na više računa, a po jednom računu se ne smiju provesti dvije ili više POS transakcija. U slučaju da ugovorni partner izda jedan račun, a provede dvije POS transakcije, korisnik kartice ima pravo uložiti reklamaciju koja može biti riješena u njegovu korist.
- Povrat/storno transakcija na POS uređaju moguć je uz prisutnost korisnika kartice te predočenje kartice s kojom je i izvršeno plaćanje i predočenjem računa. Za pojedine kartice banka izdavatelj ne dopušta povrat sredstava.
- Savjetujemo da se povrat/storno transakcije ne provodi na POS uređaju, nego je potrebno kontaktirati s ugovornom bankom da se provede storno transakcije na dan kada je provedena originalna transakcija. Tako će korisniku kartice biti vraćen isti iznos.
- Prema MasterCard i Visa pravilima, ugovorni partner obavezan je čuvati račun i kopiju transakcijskog listića 13 mjeseci
- S obzirom da CVC/CVV broj (kontrolni troznamenasti broj s poleđine kartice) nije nužan za provođenje transakcija na POS uređajima bilo umetanjem kartice u POS ili ručnim unosom broja kartice te kod realizacije naplate NO SHOW troška, nije dozvoljeno tražiti ovaj podatak od korisnika kartice prilikom rezervacije niti čuvati ga u bilo kojem obliku. Kontrolni broj je nužan za provođenje internetske transakcije no tom prilikom ga korisnik kartice sam unosi u sučelje i njegova upotreba je zaštićena od zloupotrebe korištenjem certificiranih sustava banaka prihvatitelja ili posrednika.

## 2. Rezervacija smještaja

Rezervacija smještaja podrazumijeva isključivo rezervacije smještaja bez naplate. Naplata rezervacije moguća je prilikom dolaska korisnika kartice ili prilikom otkazivanja sobe (u ovom slučaju, u Općim uvjetima ugovornog partnera/Uvjetima otkazivanja mora se jasno naglasiti u kojem će se iznosu, tj. postotku rezervacija naplatiti i pod kojim uvjetima).

U protivnom, korisnik kartice može uložiti reklamaciju koja može biti riješena u njegovu korist.

### 2.1. Postupak provođenja rezervacije

U nastavku se nalaze jasne smjernice za provođenje postupka rezervacije smještaja. Smjernice vrijede za platne kartice MasterCard i Visa.

#### Ugovorni partner je obavezan prilikom rezervacije od korisnika kartice zatražiti:

- broj kartice
- datum isteka valjanosti kartice
- ime korisnika kartice
- adresu, broj telefona i e-adresu korisnika kartice.
- imena korisnika usluge smještaja (gostiju)

#### Korisniku kartice se prilikom rezervacije mora prezentirati slijedeće:

- ukupna cijena smještaja (uključujući PDV)
- naziv smještajne jedinice (hotela, naselja i sl.), adresa i ostali opći podaci

- očekivani datum dolaska i trajanja boravka
- broj rezervacije (upozoriti korisnika kartice da čuva broj rezervacije)
- cijena parkiranja/garaže i svi ostali troškovi koji mogu biti uključeni u cijenu
- Opći uvjeti ugovornog partnera, uključivo Uvjeti otkazi vanja rezervacije na ekranu na kojem je vidljiv iznos troška trebaju biti prezentirani u sekvencijalnom slijedu stranice, a prije završnog prihvaćanja. Suglasnost s Općim uvjetima uključivo Uvjetima otkaza korisnik kartice mora potvrditi klikom na "click to accept button".

#### Preporučuje se izdavanje pisane potvrde o rezervaciji (e-mailom, telefaksom ili poštom) te u tom slučaju korisnik kartice treba poslati:

- maskirani broj kartice (napisati zadnja četiri broja kartice, a ostalo maskirati, npr. xxxx xxxx xxxx 1234)
- ime korisnika kartice kao na kartici te imena gostiju
- ukupnu cijenu smještaja (uključujući PDV) sa svim popratnim troškovima
- naziv smještajne jedinice i adresa
- očekivani datum dolaska i trajanja boravka
- broj rezervacije
- Opće uvjete ugovornog partnera koji obuhvaćaju uvjete otkazivanja, rokove i naknade koje se pritom naplaćuju.

#### Napomena: Ako korisnik kartice nije ujedno i korisnik usluge ugovornog partnera (gost), uz ime i prezime gosta ugovorni partner treba pribaviti i potpis korisnika kartice kojim potvrđuje suglasnost da se njegova kartica (s prethodno navedenim podacima) tereti za uslugu ugovornog partnera do iskazanoga maksimalnog iznosa.

### 2.2. Predautorizacija (rezervacija sredstava) i kompletiranje (realizacija unaprijed autorizirane transakcije)

Transakcija predautorizacije može se provesti u trenutku rezervacije smještaja ili - što je preporučljivo - u trenutku prijave (check in-a). Predautorizacija vrijedi 30 dana za sve MasterCard i Visa platne kartice te 7 dana za Maestro kartice. Istekom tog roka više neće biti moguće kompletirati rezervirana sredstva na kartici, a pokušaj kompletiranja na EFT POS terminalu bit će odbijen.

Ako nakon isteka 30 dana nije provedena transakcija kompletiranja za rezervirana sredstva, potrebno je dostaviti ovjereni i potpisani zahtjev ugovornoj banci za stornom predautorizacije. Zahtjevu je potrebno priložiti listić transakcije predautorizacije na koju se zahtjev odnosi. Nije moguće kompletirati veći iznos od onoga koji je rezerviran na kartici prilikom predautorizacije.

Ugovorni partner može provesti **novu transakciju kupovine za iznos koji prelazi rezervirana sredstva**. Za novu transakciju potrebna je **suglasnost korisnika kartice** za specificirani naknadni trošak. Suglasnost se potvrđuje provlačenjem kartice na POS terminalu ako je korisnik kartice prisutan (potvrda potpisom na slipu ili PIN-om), a ako nije prisutan, pisanim odobrenjem korisnika kartice te ručnim unosom broja kartice na POS terminalu. Ako korisnik kartice nije dao suglasnost potpisom na slipu, PIN-om ili pisanim odobrenjem, postoji mogućnost da korisnik kartice uložiti reklamaciju zbog naknadnog troška koja može biti riješena u njegovu korist.

#### Napomena: Prilikom prijave (check in-a) osoblje na recepciji treba provjeriti je li na ponudenu karticu napravljena predautorizacija prilikom rezervacije smještaja i ako jest, kada. U suprotnom može doći do

**dvostrukog zauzimanja sredstava na kartici ili do odbijanja transakcije predautorizacije.**

### 2.3. Postupak otkazivanja rezervacije (uvjeti otkazivanja)

- Za **Visa kartice** standardno vrijeme otkazivanja smještaja je **72 sata prije planiranog dolaska**, osim u slučaju kada korisnik kartice / gost rezervira smještaj 72 sata prije dolaska. U tom slučaju korisnik kartice / gost ima pravo otkazati rezervaciju do 18 sati (6 PM) na planirani dan dolaska.
- Ako se gost ne pojavi i **ne otkaže rezervaciju unutar propisanog roka**, ugovorni partner ima pravo **teretiti karticu u iznosu jednog noćenja + PDV**. U tom slučaju na liniji za potpis na transakcijskom listiću (slipu) upisuje se NO-SHOW.
- Za MasterCard kartice standardno vrijeme otkazivanja smještaja je **18 sati (6 PM) na dan dolaska gosta**. **Ako se gost ne pojavi i ne otkaže rezervaciju unutar propisanog roka**, ugovorni partner ima pravo teretiti karticu u iznosu jednog noćenja + PDV. U tom slučaju na liniji za potpis na transakcijskom listiću (slipu) upisuje se NO-SHOW.
- Ako ugovorni partner prihvaća Visa ili MasterCard karticu, **mora se pridržavati svih pravila** u vezi s prihvatom tih kartica.

Ako korisnik kartice / gost otkaže rezervaciju prije nastupa roka za terećenje, preporučuje se slanje pisane potvrde koja sadrži:

- broj otkazivanja (cancellation code) - savjetovati korisnika kartice da čuva broj otkazivanja,
- maskirani broj kartice (napisati zadnja četiri broja kartice, a ostalo maskirati, npr. xxxx xxxx xxxx 1234),
- ime korisnika kartice kao na kartici te imena gostiju.

Naplata se u većini slučajeva provodi **ručnim unosom** (ručno utipkavanje broja kartice na POS terminalu), tj. u card-not-present okruženju te se nakon provedene transakcije **mora kreirati račun i izdati transakcijski listić**.

Nakon izdavanja transakcijskog listića **na liniji za potpis treba napisati: NO-SHOW** – isključivo ako se naplaćuje trošak jednog noćenja.

Ugovorni partner ima pravo definirati svoje rokove u Uvjetima otkazivanja, ali ako dođe do procesa reklamacije i ne može dokazati da je korisnik kartice upoznat sa Uvjetima otkazivanja te da je iste prihvatio, reklamacija može biti riješena u njegovu korist.

#### Napomena:

- **Ako je ugovorni partner naplatio više noćenja, a na transakcijskom listiću na liniji za potpis piše NO-SHOW, bit će obvezan vratiti naplaćeni iznos korisniku kartice.**
- **Ugovorni partner mora korisniku kartice jasno prezentirati svoje Opće uvjete uključivo Uvjete otkazivanja i to u trenutku postupka rezervacije na ekranu na kojem je vidljiv cijeli iznos transakcije ili u sekvencijalnom slijedu stranica prije završnog plaćanja. Korisnik kartice prihvaća uvjete klikom na gumb "click to accept" koji treba biti vidljiv na istoj stranici. Budući da je riječ o okruženju u kojem korisnik kartice nije fizički prisutan, postoji velika mogućnost da će korisnik kartice osporavati naplaćene troškove i uložiti reklamaciju. Ako u procesu reklamacije ugovorni partner nije u mogućnosti dokazati da je dostavio klijentu Opće uvjete uključivo Uvjete otkazivanja, u obzir će se uzeti prethodno navedena pravila kartičnih kuća te reklamacija može biti riješena u korist korisnika kartice.**

## 3. Naplata depozita

Usluga uplate depozita/predujma omogućuje ugovornim partnerima koji pružaju uslugu smještaja da zaprimaju uplate unaprijed, odnosno da zaprime depozit putem kreditnih kartica i kartica s odgodom plaćanja branda Visa i MasterCard. Iznos depozita određuje se prema trajanju zatraženog boravka i ukupnoj cijeni smještaja.

Ugovorni partneri koji se koriste tom uslugom moraju primjenjivati sljedeće korake pri rezerviranju smještaja:

### 3.1. Rezervacije smještaja uplatom depozita

**Ugovorni partner za naplatu depozita od korisnika kartice mora zatražiti:**

- broj kartice i datum isteka valjanosti kartice
- ime korisnika kartice (kako piše na kartici) te imena gostiju
- adresu, broj telefona i e-adresu korisnika kartica
- očekivani datum dolaska i trajanja boravka.

**Korisnik kartice se u trenutku plaćanja depozita moraju osigurati sljedeće informacije:**

- ukupna cijena smještaja (uključujući PDV)
- iznos depozita za koji će korisnik kartice biti terećen, **a koji ne smije biti viši od cijene za 14 noćenja (uključujući PDV)**
- **smještaj mora biti osiguran** za razdoblje koje je pokriveno depozitom
- naziv smještajne jedinice i adresa
- umanjenje iznosa računa za uplaćeni depozit
- broj rezervacije (upozoriti korisnika kartice da čuva broj rezervacije)
- **Uvjete rezervacije i otkazivanja**, a koji moraju sadržavati:
  - pravila otkazivanja smještaja
  - rokove (datum i vrijeme) otkazivanja
  - jasno objašnjenu naplatu cijelog ili dijela depozita u slučaju nepravodobnog otkazivanja
  - potvrdu da je korisnik kartice primio pravila otkazivanja.

**Kod pripreme i izdavanja rezervacije i računa potrebno je uključiti sljedeće informacije:**

- maskirani broj kartice i ime korisnika kartice (napisati zadnja četiri broja kartice, a ostalo maskirati, npr. xxxx xxxx xxxx 1234)
- ime korisnika kartice te gostiju
- adresu i broj telefona korisnika kartice
- naziv i adresa smještajne jedinice
- na liniji za potpis na transakcijskom listiću upisuje se „advance deposit“, odnosno, ako je riječ o plaćanju putem interneta, na potvrdi o provedenom plaćanju i u e-mailu potvrde rezervacije i plaćanja mora biti prikazan tekst „advance deposit“
- očekivani datum dolaska i trajanja boravka
- broj rezervacije (upozoriti korisnika kartice da čuva broj rezervacije).
- datum transakcije i autorizacijski kod
- rokovi (datum i vrijeme) otkazivanja
- iznos depozita
- broj noćenja i drugih usluga pokrivenih depozitom.

**U razdoblju od tri radna dana potvrdu rezervacije treba poslati e-mailom, telefaksom ili poštom. Potvrda sadržava:**

- Opće uvjete rezervacije uključivo uvjete otkazivanja smještaja
- prava i odgovornosti korisnika kartice
- pravila povrata koja **moraju dopustiti potpuni ili parcijalni povrat sredstava** ako je rezervacija pravodobno **otkazana u roku koje je propisao ugovorni partner** (npr. 20 dana prije rezerviranog datuma dolaska).

**Napomena: Ako ugovorni partner uzima depozit, tj. obavlja depozitnu transakciju, nigdje se na transakcijskom listiću ne smije napisati NO-SHOW. NO-SHOW se isključivo koristi kao naplata troška jednog noćenja prilikom nedolaska gosta kod rezervacije smještaja.**

### 3.2. Postupak otkazivanja depozita (uvjeti otkazivanja)

Ugovorni partner mora jasno definirati uvjete otkazivanja u kojima je naznačeno koliki iznos ili postotak depozita će se vratiti korisniku kartice ako je otkazao ili ako nije otkazao rezervaciju unutar zadanog roka.

Ako je potrebno vratiti sredstva, ugovorni partner mora kontaktirati banku te dostaviti sve potrebne informacije da se korisniku kartice vrate sredstva.

Ako korisnik kartice pravodobno otkáže rezervaciju u roku koji je propisao ugovorni partner, preporučuje se slanje pisane potvrde koja sadrži:

- broj otkazivanja (cancellation code) - savjetovati korisnika kartice da čuva broj otkazivanja.
- maskirani broj kartice (napisati zadnja četiri broja kartice, a ostalo maskirati, npr. xxxx xxxx xxxx 1234)
- ime i prezime korisnika kao i na kartici te imena gostiju
- adresu korisnika kartice
- naziv smještajne jedinice
- datum transakcije
- iznos povrata.

Ako rezervirani smještaj nije slobodan prilikom dolaska gosta, ugovorni partner obavezan je o svom trošku osigurati:

- smještaj iste ili bolje kvalitete dok se rezervirani smještaj ne oslobodi ili za vrijeme cijelog boravka,
- prijevoz do nove lokacije smještaja,
- prosljeđivanje poziva i poruka na novu lokaciju smještaja,
- dva telefonska poziva u trajanju od tri minute.

## 4. Naplata dodatnih troškova

U slučaju da se nakon odjave gosta ustanovi da gost nije podmirio dodatne troškove nastale za vrijeme njegova boravka, primjerice usluge u sobi, TV, trošak parkiranja, telefon. Dodatni troškovi se mogu naplatiti u roku od 90 dana za Visa karticu od dana transakcije na koju se odnose naknadni troškovi tj. za MasterCard kartice 30 dana od check-out datuma.

### **Dodatni troškovi ne obuhvaćaju krađu i uništavanje hotelskih dobara.**

Ugovorni partner smije naplatiti dodatne troškove jedino ako je korisnik kartice pristao na naplatu dodatnih troškova, stoga se posebno preporučuje uzimanje pisane suglasnosti o naplati dodatnih troškova prilikom prijave (check in-a).

### **Da bi ugovorni partner naplatio dodatne troškove, potrebno je postupiti na sljedeći način:**

- Prilikom naplate dodatnih troškova potrebno je **provesti zasebnu transakciju** i na transakcijskom listiću upisati **SOF – Signature On File**.
- **Poslati e-poštom obavijest korisniku kartice s informacijom o naplati dodatnih troškova** te priložiti račun s detaljno prezentiranim troškovima, transakcijskim listićem i izjavom koju je potpisao prilikom check in-a, te kojom potvrđuje da je suglasan s naplatom dodatnih troškova.

## Primjer: Izjava o naplati dodatnih troškova

Ovom izjavom ja,

\_\_\_\_\_, br. osobne iskaznice/putovnice \_\_\_\_\_ izjavljujem da sam upoznat/a s Uvjetima korištenja hotelskih usluga te sam suglasan/a da se moja kartica br.:

\_\_\_\_\_ s rokom valjanosti: \_\_\_\_\_, do iznosa:

\_\_\_\_\_ naknadno tereti za iznos nastalih dodatnih troškova - usluge u sobi, telefona, TV tj. usluga koje sam iskoristila/o, a koje nisu prijavljene prilikom odjave iz hotela.

Iznos terećenja ću odobriti po primitku obavijesti o iznosu i vrsti troška za koji me se naknadno tereti. Kontakt e-mail adresa je \_\_\_\_\_ ili mob \_\_\_\_\_.

Datum, mjesto, potpis

### **Napomena: Broj kartice i datum važenja su osjetljivi i povjerljivi podaci koji se moraju čuvati u zaštićenom okruženju prema pravilima koja propisuje PCI (Payment Card Industry) vijeće.**

**Ukoliko ugovorni partner uzima podatke o kartici mora takvu dokumentaciju spremati u sef s ograničenom pristupom djelatnika ugovornih partnera i trećih osoba, a nakon isteka roka u kojem može naplatiti dodatne troškove takvu izjavu mora bez odgađanja uništiti.**

### **Mini bar**

Zbog čestih problema s upotrebom i naknadnom naplatom mini bara u hotelskim sobama, izdvojili smo ga u zasebnu skupinu troškova.

Mini bar ne spada u skupinu troškova koje je moguće naknadno naplatiti na temelju gore navedene izjave. Da bi se korisnik kartice naknadno teretio za korištenje mini bar usluge, ugovorni partner ga o takvom terećenju mora obavijestiti i zatražiti pisanu suglasnost za naplatu troška. Obavijest mora sadržavati točan iznos troška koji naplaćujete s kartice. Ako ne postoji pisano odobrenje korisnika kartice, takav trošak podložan je reklamaciji koja može biti riješena u njegovu korist.

## 5. Suglasnost s Općim uvjetima ugovornog partnera prilikom rezervacije

Osim opisanih načina dostave i potvrde primitka Općih uvjeta rezervacije i otkazivanja, od sredine listopada 2013. MasterCard Worldwide kao dokaz suglasnosti korisnika kartice s uvjetima rezervacije priznaje i takozvani „tick box“ koji je potrebno označiti kako bi se rezervacija dovršila. U slučaju reklamacije, ako Ugovorni partner može dostaviti dokaz da se korisnik kartice složio s Općim uvjetima rezervacije koje sada osporava, MasterCard prihvaća takav dokaz i može donijeti odluku u korist Ugovornog partnera.

## 6. Reklamacije

S povećanjem broja kartičnih transakcija proporcionalno raste i broj reklamacija. **Reklamaciju može pokrenuti ugovorni partner ili korisnik kartice.**

## Reklamacija ugovornog partnera

- Ugovorni partner najčešće inicira povrat ili parcijalni povrat sredstava korisniku kartice koji je uložio reklamaciju.
- Ugovorni partner kontaktira s bankom s kojom ima ugovor o prihvatu MasterCard i Visa kartica. Banka prihvatitelj sukladno pravilima kartičnih organizacija provodi povrat sredstava.
- U zahtjevu treba navesti točan iznos transakcije i priložiti preslik transakcijskog listića sporne transakcije. Ispod pisanog zahtjeva potrebno je staviti pečat i potpis te poslati na navedeni telefaks ili e-mail.

**Napomena: Povrat sredstava obvezno se provodi putem kartice kojom je obavljena transakcija. Kod zloupotrebe kartica često se traži povrat uplatom sredstava na račun, s obrazloženjem da „je kartica zatvorena“. U tom slučaju ugovorni partner uplati sredstva na traženi račun, a nakon toga stvarni korisnik kartice uložiti reklamaciju te zbog nedostatka osnova takav trošak pada na teret ugovornog partnera.**

## Valuta naplate troška

Postoji više primjera reklamacija troška koji ulažu korisnici kartica zbog pogrešno prezentiranog iznosa, a zbog navođenja više valuta na predračunu ili računu. Iako se valuta naplate kartice može navesti u Općim uvjetima ugovornog partnera prilikom rezervacije smještaja, reklamacije korisnika kartica zbog pogrešne prezentacije valute naplate nisu time pokrivena. Od samog početka rezervacije, bez obzira na to je li to putem internetskih stranica i rezervacijskih sustava, telefonom ili e-mailom, **korisniku u svakom trenutku mora biti jasno navedena valuta terećenja kartice i valuta koja služi za informativne svrhe.** Primjerice, ako će se kartica korisnika teretiti u kunama, kune moraju biti navedene kao valuta naplate, a za sve druge valute jasno se mora naznačiti da služe za informativne svrhe, i to od trenutka rezervacije do računa za iskorištene usluge. Nedovoljno jasno označena valuta naplate može dovesti do reklamacije korisnika kartice koja može biti riješena u njegovu korist.

## Reklamacija korisnika kartice

Korisnik kartice može izravno uložiti reklamaciju ugovornom partneru za vrijeme i nakon korištenja usluga, no reklamaciju može uložiti i putem svoje banke izdavatelja. Do reklamacije dolazi kada korisnik kartice primijeti transakciju za koju smatra da je neopravdano terećen, transakciju koja mu je nepoznata, odnosno kada osporava da je autorizirao takvu transakciju na bilo koji način.

## Proces reklamacije sastoji se od nekoliko koraka:

- Korisnik kartice inicira reklamaciju prema svojoj banci izdavatelju kartice.
- Banka izdavatelj kartice dostavlja banci prihvatitelju kartice koja nakon zaprimanja reklamacije kontaktira s ugovornom partnerom i u pravilu traži sljedeću dokumentaciju:
  - Ako je kartica bila fizički prisutna u vrijeme provedbe transakcije - preslik transakcijskog listića potvrđeno PIN-om ili potpisom i preslik računa.
  - Ako je transakcija provedena ručnim unosom u POS uređaj - preslik transakcijskog listića, preslik računa, rezervaciju korisnika kartice (na kojoj moraju biti vidljivi Uvjeti otkazivanja), objašnjenje nastanka troška, obavijest korisniku kartice o naknadnom terećenju kartice te njegovu suglasnost da se naknadno terećenje provede te evidenciju o svojoj drugoj komunikaciji koju je ugovorni partner eventualno imao s korisnikom kartice.
- Ako ugovorni partner prihvati reklamaciju, banka prihvatitelj za isti trošak tereti ugovornog partnera.
- U slučaju da ugovorni partner ne prihvaća reklamaciju te smatra da je postupio sukladno pravilima za prihvatanje kartica transakcija se ponovo vraća prema banci izdavatelju s pratećom dokumentacijom.
- Banka izdavatelj kartice šalje primljenu dokumentaciju na uvid korisniku kartice te ako korisnik kartice i dalje osporava transakciju banka prihvatitelj će za istu teretiti ugovornog partnera.
- Ako ugovorni partner i dalje osporava reklamaciju, ima pravo o svom trošku te u dogovoru s bankom s kojom je sklopio ugovor o prihvatu kartica, pokrenuti arbitražni postupak pred nadležnom kartičnom organizacijom.

\*U nekim se situacijama može tražiti autorizacija potpisom (na POS uređajima koji ne čitaju čip, ako se čip kartice ne može pročitati i sl.)

Sve informacije o proizvodima i uslugama OTP banke potražite u našim poslovnica, na našoj Internet stranici [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr) ili pozivanjem Kontakt centra OTP banke na broj telefona 072 201 555.