

FAQ – Najčešće postavljana pitanja za uslugu Smartica V 2.3.6

SADRŽAJ

- [1. Što je to mobilna aplikacija Smartica?](#)
- [2. Tko može koristiti mobilnu aplikaciju Smartica?](#)
- [3. Kako mogu pristupiti aplikaciji i kako ju aktivirati?](#)
- [4. Kako se registrirati?](#)
- [5. Podržava li moj uređaj aplikaciju \(minimalna konfiguracija uređaja\)?](#)
- [6. Koji su preduvjeti korištenja aplikacije?](#)
- [7. Hoće li prilikom ažuriranja i/ili ponovnog pokretanja aplikacije moji podaci biti izbrisani?](#)
- [8. Aplikaciju više ne želim koristiti, kako ju mogu ukloniti \(deinstalirati\)?](#)
- [9. Kako mogu kupiti kartu za javni prijevoz?](#)
- [10. Koja je cijena karte?](#)
- [11. Koja sredstva plaćanja su moguća?](#)
- [12. Kako aktivirati kupljenu kartu za javni prijevoz?](#)
- [13. Kako re-validirati \(ponovno prijaviti\) putnu kartu pri presjedanju u drugo vozilo?](#)
- [14. Kako se provodi kontrola putnih karata?](#)
- [15. Postoje li neke mjere sigurnosti i zabrana u korištenju aplikacije?](#)
- [16. Transakcija nije provedena, kome se mogu obratiti za pomoć?](#)
- [17. Kako riješiti problem u radu s aplikacijom?](#)
- [18. Što ako pametni uređaj izgubim ili je ukraden?](#)
- [19. Što ako imam dual SIM mobilni uređaj?](#)
- [20. Što ako mijenjam mobitel?](#)
- [21. Što ako radim nadogradnju operacijskog sustava mobilnog uređaja?](#)
- [22. Što ako radim nadogradnju aplikacije?](#)
- [23. Što napraviti ako prodajem mobilni uređaj ili ga predajem drugoj osobi na korištenje, a na njemu se nalazi mobilna aplikacija Smartica?](#)

- [24. Što ako mijenjam telekomunikacijskog operatora?](#)
- [25. Što napraviti ako mi je istekla baterija na mobilnom uređaju?](#)
- [26. Što napraviti ako mi aplikacija nije automatski javila da sam kupio kartu?](#)
- [27. Što napraviti ako sam zabranio notifikacije na mobitelu?](#)
- [28. Koliko karata mogu kupiti u jednom danu?](#)
- [29. Zašto ne mogu aktivirati kartu?](#)
- [30. Kako kontroloru pokazati da imam validnu kartu?](#)
- [31. Kako znam kada mi karta ističe?](#)
- [32. Gdje mogu vidjeti neaktivirane/aktivne/iskorištene karte?](#)
- [33. Kome mogu poslati prijedloge za poboljšanje aplikacije?](#)
- [34. Ne vidim svog prijevoznog operatora. Kako odabrati za koji grad kupujem kartu?](#)
- [35. Kako mogu vidjeti više aktiviranih karata i isto pokazati kondukeru?](#)
- [36. Zašto mi aplikacija „vrti“ na brojcima kad mi je već stigla SMS poruka?](#)
- [37. Zašto mi nisu dostupne sve funkcionalnosti koje su objavljene da bi trebale biti podržane u aplikaciji s novom verzijom?](#)
- [38. Na koji način kupujem kartu putem kartice?](#)
- [39. Na koji način mogu spremići karticu putem koje kupujem putnu kartu?](#)
- [40. Kome se mogu obratiti za problem oko kartićne transakcije?](#)
- [41. Źelim obrisati karticu iz sustava, koji je naćin?](#)
- [42. Źelim promijeniti podatke o kartici, koji je naćin?](#)
- [43. Ako deinstaliram aplikaciju, jesu li moji podaci obrisani? Ako ju ponovno instaliram, hoće li moji podaci o kartici ostati spremljeni?](#)
- [44. Ne posjedujem ili se ne Źelim registrirati sa svojom e-mail adresom, mogu li i dalje koristiti aplikaciju Smartica?](#)
- [45. Što ako posjedujem više uređaja s instaliranim Smartica aplikacijama, mogu li imati prijavljenu istu karticu na svim uređajima?](#)

- [46. Zašto je moja uplata putem kartice odbijena?](#)

[47. Prilikom plaćanja karticom, pojavljuje mi se novi ekran van aplikacije, bojim se da to nije siguran način rada?](#)

[48. Kako su zaštićeni moji podaci o kartici?](#)

[49. Može li se aplikacija koristiti s inozemnim mobilnim brojem?](#)

1. Što je to mobilna aplikacija Smartica?

Mobilna aplikacija Smartica omogućava putnicima sa pametnim telefonima pristup i korištenje mobilne aplikacije za kupnju, aktivaciju, prijavu prilikom presjedanja i validaciju digitalnih putnih karata u javnom gradskom prijevozu. Mobilna aplikacija podržava sustav javnog gradskog prijevoza sljedećih prijevoznih operatora:

- Gradski prijevoz putnika d.o.o. u Osijeku <http://www.gpp-osijek.com>
- KD Autotrolej d.o.o. u Rijeci <https://www.autotrolej.hr/>

[Povratak na sadržaj](#)

2. Tko može koristiti mobilnu aplikaciju Smartica?

Korisnici mobilne aplikacije Smartica mogu biti sve osobe koje posjeduju mobilni uređaj s određenim minimalnim tehničkim preduvjetima za korištenje ovoga sustava neovisno o tome jesu li prepaid ili postpaid korisnici.

U sustavu je omogućena kupovina karata putem SMS kanala korisnicima sljedećih telekom operatora:

- VIPnet postpaid i prepaid korisnici
- Tomato postpaid i prepaid korisnici
- T-mobile postpaid i prepaid korisnici
- Simpa prepaid korisnici
- Bonbon postpaid i prepaid korisnici
- Tele 2 postpaid i prepaid korisnici

Također kupovina karata je moguća kreditnom/debitnom karticom, a za to je potrebna važeća kreditna ili debitna kartica (Mastercard, VISA, Diners, American Express).

[Povratak na sadržaj](#)

3. Kako mogu pristupiti aplikaciji i kako ju pokrenuti?

Mobilnoj aplikaciji Smartica moguće je pristupiti putem Google Play ili Apple Store trgovine. Aplikacija je u potpunosti besplatna za preuzimanje.

Putem aplikacije se vrši kupovina karata putem pozadinskih kanala naplate.

U sustavu je omogućena kupovina karata putem SMS kanala korisnicima sljedećih telekom operatora:

- VIPnet postpaid i prepaid korisnici
- Tomato postpaid i prepaid korisnici
- T-mobile postpaid i prepaid korisnici
- Simpa prepaid korisnici
- Bonbon postpaid i prepaid korisnici
- Tele 2 postpaid i prepaid korisnici

Također kupovina karata je moguća kreditnom/debitnom karticom, a za to je potrebna važeća kreditna ili debitna kartica (Mastercard, VISA, Diners, American Express).

[Povratak na sadržaj](#)

4. Kako se registrirati?

Za korištenje mobilne aplikacije nije potrebna registracija. Mobilna aplikacija Smartica dostupna je putem Google Play ili Apple Store trgovine te je besplatna za preuzimanje. Aplikacija omogućava dvije vrste platnih metoda: (I) SMS, (II) kartično plaćanje. SMS platna metoda ne uvjetuje registraciju te korisnik aplikaciju može koristiti bez registracije. Također, za potrebe kartičnog plaćanja, korisnik aplikaciju može koristiti bez registracije.

[Povratak na sadržaj](#)

5. Podržava li moj uređaj aplikaciju (minimalna konfiguracija uređaja)?

Tehnički preduvjeti za korištenje mobilne aplikacije Smartica je posjedovanje pametnog mobilnog uređaja koji podržavaju korištenje ovakvih ili sličnih usluga. Mobilna aplikacija podržana je na Android i iOS operativnom sustavu sa dolje navedenim tehnološkim minimumom:

Minimalni tehnološki preduvjeti su:

- iOS min. verzija 9
- Android min. verzija 5
- Uključen Bluetooth, min. verzija 4 za vrijeme aktivacije i re-validacije karte
- Pristup mobilnom internetu
- min. data promet po akciji koja nije aktivacija iznosi otprilike 64kB dok za aktivaciju karte iznosi otprilike 1,29kB.
 - o Data promet može varirati, ali ne značajnije od navedenog
 - o Data promet može biti mobilni Internet ili Wi-Fi Internet (ovisno od dostupnosti kod prijevoznog operatora)

- Min. stanje popunjenosti baterije iznosi 5% -> preporuka je korištenje usluge s većim stanjem popunjenosti baterije min. 10% kako bi se mogla u potpunosti izvršiti usluga kupovine, aktivacije i validacije karte za vrijeme njezinog trajanja.

[Povratak na sadržaj](#)

6. Koji su preduvjeti korištenja aplikacije?

Preduvjeti korištenja mobilne aplikacije Smartica jesu prihvaćene dozvole pristupa resursima:

- GPS
- SMS
- Bluetooth
- Location
- Data

Također, prilikom prvog pokretanja aplikacije, korisnik mora prihvatiti sve uvjete korištenja aplikacije kao i pravila privatnosti. Također, u slučaju dodavanja novih funkcionalnosti mobilne aplikacije, korisnik je dužan prihvatiti novu verziju uvjeta korištenja i pravila privatnosti kako bi istu mogao nastaviti koristiti. Preduvjet za korištenje kartičnog plaćanja jest ispravno i u potpunosti popunjen platni obrazac s podacima o kartici putem koje korisnik želi obaviti plaćanje te ispravno i u potpunosti popunjeni platni obrazac s podacima o vlasniku kartice na Corvus Pay stranici.

[Povratak na sadržaj](#)

7. Hoće li prilikom ažuriranja i/ili ponovnog pokretanja aplikacije moji podaci biti izbrisani?

Prilikom ažuriranja aplikacije podaci ostaju spremljeni tj. osvježeni sa centralnog poslužitelja, a vezano je uz aplikaciju na vašem uređaju.

Ovo ne vrijedi za slučaj ukoliko Korisnik svjesno ili nesvjesno deinstalira Mobilnu aplikaciju Smartica jer tada gubi pristup svim aktiviranim, neaktiviranim i iskorištenim kartama.

Preporuka Korisniku je da iskoristi sve neaktivirane karte za slučaj da želi deinstalirati Mobilnu aplikaciju Smartica.

Kako bi zaštita Vaših podataka bila potpunija, povjerljive informacije o karticama (broj kartice, datum važenja i CVV kod) koje ste naveli se ne pohranjuju na serveru Smartica.

Transakcijom putem Vaše kartice upravlja treća strana (Corvus Pay) koja zaprima broj kreditne/debitne kartice i ostale osobne podatke isključivo za identifikaciju i odobrenje transakcije. CorvusPay sustav može spremiti informacije o Vašoj bankovnoj kartici, ukoliko odaberete spremanje podataka na platnoj stranici. U tom slučaju, prilikom idućeg online plaćanja nije potrebno ponovno upisivati podatke bankovne kartice.

[Povratak na sadržaj](#)

8. Aplikaciju više ne želim koristiti, kako ju mogu ukloniti (deinstalirati)?

Ukoliko mobilnu aplikaciju više ne želite koristiti na svojem uređaju, potrebno ju je samo ukloniti iz liste postojećih aplikacija u sustavu. Isto tako deinstalacijom, korisnik svjesno odbacuje kupljene, ali i neaktivirane digitalne putne karte. Stoga je preporuka da prije deinstalacije mobilne aplikacije korisnik iskoristi sve kupljene (neaktivirane) karte. Također, korisnik treba obratiti pozornost ukoliko je obavljao plaćanje karticom u aplikaciji te ako je spremao podatke o kartici/karticama s kojih je vršio plaćanje putem Corvus Pay sustava. Preporuka je korisniku da prije deinstalacije aplikacije obriše sve spremljene kartice i pripadajuće podatke.

[Povratak na sadržaj](#)

9. Kako mogu kupiti kartu za javni prijevoz?

Korisnik mobilne aplikacije Smartica kupuje definirane karte prijevoznog operatora.

Trenutno sustav podržava sljedeće opcije (ovisno o operatoru):

- Vremenska jednokratna karta ili kombinacija više jednokratnih karata. Svi detalji karte kao i naknade dostupni su prilikom kupovine.
- Dnevna jednokratna karta. Svi detalji karte kao i naknade dostupni su prilikom kupovine.
- Tjedna jednokratna karta. Svi detalji karte kao i naknade dostupni su prilikom kupovine.

Za platnu metodu SMS, korisnik prima potvrdu plaćanja u obliku SMS poruke na svoj mobilni telefon s podacima o:

- Datumu provođenja transakcije
- Naplaćenom iznosu
- Ugovornom partneru
- Vrsti usluge i prijevozniku
- Broju putne karte
- Broju transakcije
- Iznosu naknade za plaćanje

Korisnik će zaprimiti potvrdu plaćanja unutar dvije (2) minute od davanja suglasnosti za plaćanje. U slučaju da korisnik ne dobije potvrdu, potrebno je da osvježi pogled „Moje karte“ gdje bi kupljena karta trebala biti vidljiva pod tabom „Neaktivirane karte“.

Korisnik mobilne aplikacije Smartica u mogućnosti je kupiti jednu ili više pojedinačnih karata prijevoza ovisno o limitima usluge mobilnog SMS plaćanja prema uvjetima matičnog telekom operatora opisano u uvjetima mobilnog SMS plaćanja.

Za funkcionalnost kartičnog plaćanja, korisnik prima potvrdu u obliku e-mail potvrde na e-mail upisan prilikom popunjavanja podataka o vlasniku kartice.

E-mail potvrda sadrži sljedeće podatke o transakciji:

- Datum provođenja transakcije
- Broj narudžbe/karte
- Tip kreditne kartice
- Naplaćenom iznosu
- Ugovornom partneru
- Vrsti usluge i prijevozniku
- Broju putne karte

Korisnik će zaprimiti potvrdu plaćanja unutar dvije (2) minute od popunjavanja podataka o kartici i podataka o vlasniku kartice te davanju suglasnosti za plaćanje. U slučaju da korisnik ne dobije potvrdu na upisani e-mail, potrebno je da osvježi pogled „Moje karte“ gdje bi kupljena karta trebala biti vidljiva pod tabom „Neaktivirane karte“.

Korisnik mobilne aplikacije Smartica u mogućnosti je kupiti neograničeni broj karata prijevoza ako drugačije nije definirano limitima usluge prijevoznika ili pružatelja usluge Smartica.

[Povratak na sadržaj](#)

10. Koja je cijena karte?

Cijena usluge javnog gradskog prijevoza, zone, radno vrijeme te vremensko ograničenje putne karte utvrđeni su od strane davatelja usluge javnog gradskog prijevoza. Cijena usluge je utvrđena cjenikom pojedinog ugovornog partnera za usluge javnog prijevoza.

Naknade po matičnom operatoru moguće je pronaći na stranicama matičnog operatora opisano u uvjetima mobilnog SMS plaćanja.

[Povratak na sadržaj](#)

11. Koja sredstva plaćanja su moguća?

Korisnik mobilne aplikacije Smartica plaća uslugu javnog prijevoza putem pojedinačne, jednokratne, dnevne ili tjedne putne karte * prijenosom podataka putem mobilne aplikacije. Naplata usluge bazira se na metodi plaćanja putem:

- a) SMS-a gdje će korisnik biti terećen za plaćeni iznos na svoj prepaid ili postpaid račun kod matičnog telekom operatora.
- b) Metodi plaćanja putem kartice gdje će korisnik biti terećen za plaćeni iznos na svoju debitnu, odnosno kreditnu karticu koju je prijavio prilikom odabira metode plaćanja u aplikaciji.

Svi troškovi nastali na podatkovnom prometu u nadležnosti su samog korisnika.

** odnosno kako je ugovoreno s pojedinačnim prijevoznim operatorom u sustavu*

[Povratak na sadržaj](#)

12. Kako aktivirati kupljenu kartu za javni prijevoz?

Korisnik mobilne aplikacije Smartica po primitku potvrde o obrađenoj transakciji i kupljenoj karti mora putnu kartu aktivirati, kako bi ista bila validna. U svakom od vozila nalazi se uređaj za validaciju karata te korisnik po odabiru aktivacije karte u mobilnoj aplikaciji, svoj pametni uređaj mora prisloniti na uređaj za validaciju u vozilu. Svaki uređaj bit će vidno označen u svakom vozilu.

Popratni zvučni signal i obavijest u mobilnoj aplikaciji potvrdit će uspješnost aktivacije. Od trenutka aktivacije započinje teći dinamički sat koji prikazuje vremensku valjanost putne karte. Pet (5) minuta prije vremenskog isteka putne karte, korisnik će dobiti obavijest o isteku valjanosti ako ima uključene dozvoljene notifikacije za aplikaciju.

[Povratak na sadržaj](#)

13. Kako re-validirati (ponovno prijaviti) putnu kartu pri presjedanju u drugo vozilo?

Ukoliko korisnik mobilne aplikacije Smartica presjeda iz jednog vozila u drugo vozilo (za vrijeme vremenskog trajanja validne i aktivne putne karte) u mogućnosti je re-validirati (ponovno prijaviti) putnu kartu pri ulasku u novo vozilo.

Prikazom unutar mobilne aplikacije te popratnim zvučnim signalom, korisnik će biti obaviješten da je aktivna karta još uvijek validna te da je odrađena akcija presjedanja (ponovna prijava) u novo vozilo.

[Povratak na sadržaj](#)

14. Kako se provodi kontrola putnih karata?

Za kontrolu valjanosti karata javnog gradskog prijevoznika odgovoran je isključivo prijevozni operator (kontrolor). Kontrolor pri ulasku u svako od vozila kroz kontrolorsku verziju mobilne aplikacije, provjerava ispravnost putnih karata skeniranjem QR koda aktivne putne karte koja se nalazi u mobilnoj aplikaciji korisnika. Isto tako, zvučni signal i vizualni identitet karte može validirati i sam vozač ovisno o internim propisima i dobroj praksi prijevoznog operatora. Svako kršenje pravila korištenja ili pokušaj prevare na bilo koji način podliježe propisima i kaznama definiranih od strane prijevoznog operatora. Prijevozni operator i pružatelj usluge Smartica imaju pravo, prema uvjetima korištenja, uskratiti uslugu putniku u slučaju primjećivanja zloupotrebe digitalne putne karte ili bilo kojeg dijela cjelovitog sustava bez posebne naknade ili obavijesti.

[Povratak na sadržaj](#)

15. Postoje li neke mjere sigurnosti i zabrana u korištenju aplikacije?

Mobilna aplikacija Smartica ima implementiran sustav sigurnosti protiv prevara te isto tako postoji poseban sustav sigurnosti kroz mehanizam blokiranja korisnika u slučaju zlouporabe

aplikacije kao i zabrane aktivacije za vrijeme kontrole o čemu će putnik biti obavješten prilikom pokušaja aktivacije karte nakon što je u tijeku kontrola.

[Povratak na sadržaj](#)

16. Transakcija nije provedena, kome se mogu obratiti za pomoć?

Korisnik mobilne aplikacije Smartica po kupnji putne karte zaprima potvrdu plaćanja unutar dvije (2) minute od davanja suglasnosti za plaćanje putem: a) potvrdnog SMS-a o uspješno provedenoj transakciji ili b) potvrdnog e-maila o uspješno provedenoj transakciji.

U slučaju da korisnik ne dobiva obavijest o kupljenoj karti putem SMS kanala, korisnik može provjeriti SMS poruku sa detaljnom informacijom zašto transakcija nije provedena.

U slučaju da postoji u SMS poruci informacija da transakcija nije moguća, korisnik se mora obratiti matičnom operatoru i pozvati na uslugu mobilnog plaćanja. Cijeli proces naplate SMS-om u domeni je usluga definiranih od strane matičnog telekom operatora te će poteškoće vezane uz naplatu korisnik rješavati direktno s matičnim telekom operatorom odnosno pružateljem Usluge s kojim je realizirana usluga Smartica.

U slučaju da korisnik ne dobiva obavijest o kupljenoj karti putem e-mail potvrde na upisani e-mail prilikom potvrde plaćanja putem kartice, trebao bi provjeriti svoj „Spam“ folder e-mail sandučića s naglaskom da je pravilno upisao e-mail adresu prilikom potvrde kartičnog plaćanja. Ako se to ne dogodi iz razloga što nije moguće primiti notifikaciju putem operacijskog sustava ili je korisnik zabunom krivo upisao svoju e-mail adresu, korisnik može izaći iz ekrana čekanja na kartu i osvježiti ekran „Moje karte“ te ulaskom u tab „Neaktivirane karte“ provjeriti je li kupljena karta na popisu.

Ako korisnik zabilježi problem sa transakcijom ili nije u mogućnosti aktivirati kupljenu putnu kartu u vozilu ili postoji neki drugi tehnički problem sa sustavom, unutar aplikacije postoji tab „Prijava problema“ koji nudi korisniku funkcionalnost prijave problema popunjavanjem web obrasca s mogućnošću izbora iz predefiniраниh vrsta problema te detaljnog opisa problema.

U slučaju problema u radu mobilne aplikacije, korisnik je u mogućnosti direktno pristupiti web obrascu prijave problema na korporativnim stranicama matičnog telekom operatora i prijevoznog operatora u sustavu. Pravilno ispunjen obrazac biti će prosljeđen na prvu liniju podrške koja će se u najbržem mogućem roku javiti korisniku s odgovorom na konkretni slučaj ili zahtjevom za više informacija o prijavi.

[Povratak na sadržaj](#)

17. Kako riješiti problem u radu s aplikacijom?

1. Za pravilan rad aplikacije korisnik je po pokretanju dužan pročitati i prihvatiti Uvjete o korištenju te Pravila privatnosti kako bi detaljno bio informiran u rad aplikacije. Ukoliko se pojavi problem u radu s aplikacijom, korisnik može ponovno pristupiti Uvjetima korištenja i Pravilima privatnosti.
2. Korisnik može pristupiti tabu „Pitanja“ kako bi pristupio sadržaju „FAQ – Najčešće postavljana pitanja“ koja će biti osvježavana ovisno o otkrivenim problemima kao i eventualnim informacijama vezanih uz stanje usluge Smartica.

3. Ukoliko korisnik zamijeti problem s naplatom karte putem SMS usluge naplate obavezan je kontaktirati svog matičnog telekom operatora pozivajući se na uslugu.
4. Ukoliko korisnik mobilne aplikacije zamijeti poteškoće u radu s aplikacijom kao i sve ostale tehničke poteškoće u radu sa sustavom u mogućnosti je putem taba „Prijava problema“ ispuniti predefimirani web obrazac i opisati vrstu problema. Pravilno popunjeni web obrazac biti će prosljeđen na prvu liniju podrške koja će se u najbržem mogućem roku javiti korisniku s odgovorom na konkretan slučaj. Također, korisnik web obrascu može pristupiti i putem Internet stranice prijevoznika.

[Povratak na sadržaj](#)

18. Što ako pametni uređaj izgubim ili je ukraden?

Ukoliko korisnik izgubi mobilni uređaj ili mu je isti ukraden korisnik se mora obratiti svom matičnom telekom operatoru kako bi se pokrenuo postupak zabrane naplate. Korisnik je prilikom prihvaćanja uvjeta korištenja preuzeo rizik troška nastalih u takvim situacijama na sebe, ali će se pravovremenom reakcijom korisnika i prijavom krađe ili gubitka, matični telekom operator maksimalno potruditi zaštititi korisnika od dodatnog troška.

[Povratak na sadržaj](#)

19. Što ako imam dual SIM mobilni uređaj?

Ukoliko korisnik posjeduje dual SIM mobilni uređaj potrebno je podesiti (ovisno o vrsti uređaja), primarni SIM koji se koristi. Pri tome je potrebno podesiti i usluge koje se koriste kroz primarni SIM kao što su Voice, Data i SMS. Mobilna aplikacija Smartica prilikom detekcije takvog mobilnog uređaja obavještava korisnika na tu situaciju i skreće pozornost na potrebne postavke.

[Povratak na sadržaj](#)

20. Što ako mijenjam mobitel?

Ukoliko korisnik želi promijeniti mobilni uređaj, prilikom instalacije mobilne aplikacije na novom uređaju postojeće karte sa starog telefona neće se prenijeti na novi. Preporuka korisniku je da se sve kupljene no neaktivirane karte aktiviraju/iskoriste za vrijeme posjedovanja starog uređaja jer u protivnom kupljene karte nije moguće prenijeti na novi uređaj.

Za slučaj da je korisnik koristio metodu plaćanja putem kartice za potrebe kupovine putnih karata te je podatke o kartici spremio za sljedeću kupovinu, prilikom deinstalacije mobilne aplikacije svi podaci o kartici kao sve kupljene no neaktivirane karte biti će obrisane. Preporuka korisniku je da se sve kupljene no neaktivirane karte aktiviraju/iskoriste te da se spremljeni podaci o kartici obrišu prije promjene mobitela.

[Povratak na sadržaj](#)

21. Što ako radim nadogradnju operacijskog sustava mobilnog uređaja?

Prilikom osvježavanja OS-a na mobilnom uređaju, općenito je preporuka izrada sigurnosne kopije uređaja na za to definirani način od proizvođača mobilnog uređaja kao i način na koji se mogu vratiti podaci u slučaju neuspješne nadogradnje. Prilikom uspješne nadogradnje, aplikacijski ID Smartice se ne mijenja i stoga bi sve kupljene no neaktivirane karte trebale biti dostupne na mobilnom uređaju te bi aplikacija trebala nesmetano raditi.

[Povratak na sadržaj](#)

22. Što ako radim nadogradnju aplikacije?

U životnom ciklusu mobilnih aplikacija, nove verzije aplikacija su normalna i poželjna stvar radi ispravljanja uočenih problema kao i uključivanje novih funkcionalnosti. Prilikom nadogradnje aplikacije, aplikacijski ID se ne mijenja i samim time sve kupljene no neaktivirane digitalne putne karte ostaju dostupne. Preporuka korisniku je da prati status verzija aplikacije te prihvati ažuriranje na zadnju dostupnu verziju aplikacije kako bi aplikacija nesmetano radila.

[Povratak na sadržaj](#)

23. Što napraviti ako prodajem mobilni uređaj ili ga predajem drugoj osobi na korištenje, a na njemu se nalazi mobilna aplikacija Smartica?

Ukoliko korisnik planira prodavati mobilni uređaj ili isti predati na korištenje drugoj osobi, preporuka je da na postojećem iskoristi sve kupljene no neaktivirane putne karte jer se iste ne mogu prenijeti na drugi mobilni uređaj. Za slučaj da je korisnik za kupovinu putnih karata koristio metodu plaćanja putem kartice te je podatke o kartici spremio za sljedeće kupovine, preporuka korisniku je da obriše podatke o kartici.

Preporuka korisniku je da na mobilnom uređaju napravi tvornički reset (eng. „factory reset“) kako bi se svi podaci obrisali s mobitela, a posebice Google odnosno Apple račun, a shodno tome i pripadajuća mobilna aplikacija Smartica.

[Povratak na sadržaj](#)

24. Što ako mijenjam telekomunikacijskog operatora?

Ukoliko korisnik odluči promijeniti telekom operatora (bez promjene mobilnog uređaja) za korisnika ne bi trebalo biti promjena u sustavu Smartice osim promjene u SMS kanalu naplate. Prije promjene telekom operatora, preporuka je korisniku da na komercijalnim stranicama telekom operatora provjeri je li s operatorom realizirana usluga Smartica te da vezano za tu uslugu pročita komercijalne uvjete.

[Povratak na sadržaj](#)

25. Što napraviti ako mi je istekla baterija na mobilnom uređaju?

Prije kupovine, a i aktiviranja putne karte, korisnik mora biti svjestan o stanju iskorištenosti baterije na svom mobilnom uređaju. Mobilna aplikacija obavještava korisnika o stanju baterije na 10% popunjenosti te je preporuka korisniku da prije kupovine putne karte provjeri stanje baterije na mobilnom uređaju. Korisnik je dužan osigurati trajanje baterije na mobilnom uređaju za trajanje putovanja odnosno tijekom vremenske valjanosti putne karte.

Prijevozni operator smatrati će da korisnik NE posjeduje valjanu putnu kartu u slučajevima:

- a) Korisnik je kupio putnu kartu, no baterija na mobilnom uređaju je prazna i nije moguće izvršiti aktivaciju putne karte,
- b) Korisnik je kupio i aktivirao putnu kartu, no mobilni uređaj se ugasio zbog prazne baterije te nije moguće izvršiti kontrolu putne karte.

[Povratak na sadržaj](#)

26. Što napraviti ako mi aplikacija nije automatski javila da sam kupio kartu?

U slučaju da je korisnik kupio putnu kartu, no bez povratne obavijesti o kupovini unutar aplikacije, potrebno je da korisnik izađe iz trenutnog ekrana i otvori tab „Moje karte“ te „Neaktivirane karte“ gdje bi se trebala vidjeti upravo kupljena karta. Korisnik bi trebao provjeriti SMS potvrdu o uspješnosti transakcije, odnosno e-mail potvrdu za plaćanja putem kartice. U slučaju da nema povratnih SMS poruka odnosno povratnih e-mail potvrda te se kupljene karte ne pojavljuju u tabu „Moje karte“, korisnik može prijaviti problem putem taba „Prijava problema“.

[Povratak na sadržaj](#)

27. Što napraviti ako sam zabranio notifikacije na mobitelu?

Ako je korisnik zabranio korištenje notifikacija na mobilnom uređaju, mobilna aplikacija Smartica neće raditi kvalitetno i očekivano.

Preporuka korisniku je da dozvoli korištenje notifikacija za mobilnu aplikaciju Smartica kako bi korištenje aplikacije bilo brzo i nesmetano.

[Povratak na sadržaj](#)

28. Koliko karata mogu kupiti u jednom danu?

Za plaćanje putem SMS-a korisnik nije u mogućnosti kupiti neograničenu količinu putnih karta. Kako bi se spriječile manipulacije i prekomjerni troškovi, telekom operatori su uveli određene limite i ograničenja po potrošnji za takav tip usluga. Limiti su definirani cijenom karte i limitima SMS plaćanja kroz usluge matičnog telekom operatora za ovu uslugu.

Za plaćanje putem kartice, ne postoje ograničenja u sklopu usluge Smartica. * Ograničenja prvenstveno ovise o izdavatelju debitne odnosno kreditne kartice koju korisnik koristi za kupovinu putnih karata putem aplikacije.

** Ukoliko nije drugačije definirano poslovnom odlukom prijevoznika ili pružatelja usluge Smartica.*

[Povratak na sadržaj](#)

29. Zašto ne mogu aktivirati kartu?

Korisnik nije u mogućnosti kupljenu kartu aktivirati unutar vozila i na za to predviđenom mjestu (aktivacijskoj točki/validatoru), uslijed spomenutog:

- Korisnik mora provjeriti ima li uključen data promet tj. ima li na računu mobilnog operatora dovoljno MB za ostvarenje kupovine i aktivaciju karte.
- Korisnik mora uključiti Bluetooth na mobilnom uređaju prilikom aktivacije.
- Korisnik mora približiti mobilni telefon aktivacijskoj točki u vozilu prijevoznog operatora što je moguće bliže i pričekati do nekoliko sekundi (u pravilu ako je dostupan Internet aktivacija se dešava trenutno).
- Korisnik može biti spojen i na Wi-Fi prijevoznog operatora prilikom aktivacije, ali je moguće da prijevozni operator krajem mjeseca nema osiguran dovoljan podatkovni promet te je moguće da se aktivacija na taj način neće moći odraditi.
- Moguće je da postoji blokada korisnika od strane pružatelja usluge Smartica iz razloga koji zalaze u domenu zlonamjernog korištenja usluge ili zaštite korisnika od troškova koje kontrolira sam telekom operator.
- Prilikom kontrole karata, kontrolor prijevoznog operatora ima pravo zabraniti aktivacije nakon što svi putnici uđu u vozilo i izvrše potrebne aktivacije regularnim putem.

[Povratak na sadržaj](#)

30. Kako kontroloru pokazati da imam validnu kartu?

Kontrolor prijevoznog operatora u sustavu Smartica ima na raspolaganju kontrolorsku verziju mobilne aplikacije koja je sastavni dio sustava, a služi za kontrolu karata.

U slučaju zahtjeva kontrolora za validacijom karte, korisnik je dužan pokrenuti mobilnu aplikaciju na svom uređaju tj. vratiti je na aktivni ekran na mobilnom uređaju, pozicionirati se na aktivnu kartu i pritisnuti tipku „Kontrola karte“. Na ekranu će se pojaviti QR kood karte sa podacima o karti koji kontrolor može pročitati ili skenirati kroz njemu dostupnu aplikaciju i gdje će se vidjeti svi detalji aktivne digitalne putne karte. Po očitavanju putne karte, kontrolor će biti informiran je li ista validna.

[Povratak na sadržaj](#)

31. Kako znam kada mi karta ističe?

Korisnik se uvijek može pozicionirati kroz tab „Moje karte“ na „Aktivne karte“. Aktivna karta prikazuje dinamički sat vremenskog trajanja te će korisnik na taj način imati uvid u preostalo vrijeme do isteka valjanosti karte. Također, korisnik može očekivati da će ga mobilna aplikacija obavijestiti pet (5) minuta prije isteka valjanosti putne karte. Neovisno o obavijesti, korisnik je dužan voditi brigu o trajanju tj. vremenskoj valjanosti putne karte.

Kako bi korisnik bio siguran da će primiti obavijest o isteku valjanosti putne karte, potrebno je povjeriti postavke mobilnog uređaja i omogućiti primanje notifikacija za mobilnu aplikaciju Smartica. Garancija o prijavi isteka karte nije mjerodavna u smislu obaveze mobilne aplikacije već je pomoć korisniku da osigura da putuje sa validnim kartama.

[Povratak na sadržaj](#)

32. Gdje mogu vidjeti neaktivirane/aktivne/iskorištene karte?

Korisnik ulaskom u mobilnu aplikaciju Smartica te tab „Moje karte“ može imati uvid u sve karte:

- Aktivne karte: kupljene putne karte koje su trenutno aktivne.
- Neaktivirane karte: kupljene putne karte koje još nisu aktivirane.
- Istekle karte: kupljene putne karte koje su aktivirane i kojima je istekla vremenska valjanost tj. iskorištene putne karte.

Napomena: Neaktivirane karte nisu isto što i Aktivne. Kupljenu kartu je potrebno aktivirati u vozilu na za to predviđenom mjestu (aktivacijskoj točki/validatoru) kako bi ista bila validna za željeno putovanje.

[Povratak na sadržaj](#)

33. Kome mogu poslati prijedloge za poboljšanje aplikacije?

Korisnik je u mogućnosti dostaviti prijedloge za poboljšanje kao i prigovore o radu aplikacije na sljedeći način:

- a) Putem mobilne aplikacije, ispunjavajući web obrazac pod tabom „Prijava problema“
- b) Standardnim komunikacijskim kanalom prema svom prijevoznom operatoru

[Povratak na sadržaj](#)

34. Ne vidim svog prijevoznog operatora. Kako odabrati za koji grad kupujem kartu?

Ukoliko korisnik ne pronalazi svoga operatora unutar mobilne aplikacije Smartica, vjerojatnost je da taj operator nije u sustavu Smartice.

Trenutno aktivni prijevoznici u sustavu Smartica nalaze se na korporativnim stranicama matičnog operatora za uslugu kao i na web stranicama prijevoznog operatora.

Preporuka korisniku je da provjeri grad za koji kupuje kartu kako se ne bi desila pogreška prilikom kupovine karte. Korisnik ručni odabir grada može izvršiti pod tabom „Postavke“ tj. Grad u gornjem desnom kutu aplikacije.

[Povratak na sadržaj](#)

35. Kako mogu vidjeti više aktiviranih karata i isto pokazati kondukeru?

U slučaju da korisnik ima nekoliko aktivnih karata, prilikom kontrole od strane kontrolora, korisnik je obavezan pokazati aktivnu kartu za željeno putovanje. Odabirom taba „Moje karte“ te otvaranjem karata u tabu „Aktivne karte“ korisniku se prikazuju sve trenutno aktivne karte. Ukoliko se radi o nekoliko aktivnih putnih karata, korisnik laganim pomakom prsta po karti s desna nalijevo automatski prebacuje ekran na sljedeću aktivnu putnu kartu.

[Povratak na sadržaj](#)

36. Zašto mi aplikacija „vrti“ na brojci kad mi je već stigla SMS poruka?

Ukoliko korisnik prilikom kupovine doživi prikaz gdje mu se proces kupnje karte „vrti“ na brojci, potrebno je provjeriti niz slučajeva:

- Sustav obavještanja/notifikacija operacijskog sustava je spor i treba mu više vremena.
- Provjeriti je li stigla obavijest o uspješnoj ili neuspješnoj transakciji/kupovini u obliku povratne SMS poruke.
- Provjeriti je li stigla obavijest o uspješnoj transakciji/kupovini u obliku povratnog e-maila.

Ako su potvrde o uspješnoj transakciji/kupovini putem SMS poruke odnosno e-maila za metodu plaćanja putem kartice ispravne, vjerojatno je došlo do tehničkog izazova u sustavu mobilnih notifikacija te je najbolje izaći iz ekrana koji očekuje kupovinu karte („back button na mobilnom uređaju“) i ući u tab „Moje karte“ pa zatim u „Neaktivirane karte“ gdje bi kupljena karta trebala biti vidljiva.

Za slučaj da se kupljena karta ipak ne nalazi u tabu „Moje karte“ preporuka korisniku je da zabilježenu poteškoću prijavi prvog liniji podrške putem taba „Prijava problema“.

[Povratak na sadržaj](#)

37. Zašto mi nisu dostupne sve funkcionalnosti koje su objavljene da bi trebale biti podržane u aplikaciji s novom verzijom?

Ukoliko korisniku nisu dostupne sve funkcionalnosti mobilne aplikacije koje su objavljene, moguće je da korisnik koristi stariju verziju aplikacije te je istu potrebno osvježiti na zadnju dostupnu verziju. Preporuka je korisniku da uvijek kada je na Wi-Fi mreži, ovisno o Internet tarifama koje koristi, dozvoli da se sve aplikacije osvježe na zadnju verziju. Obično je ažuriranje mobilne aplikacije isključeno kroz korištenje mobilnih podataka te je preporuka da tome ostane tako, stoga je s vremena na vrijeme potrebno iskoristi kanal osvježanja koji korisniku najviše odgovara, a to je obično Wi-Fi kod kuće ili dostupni public free Wi-Fi.

Naravno, osvježanje korištenjem mobilnih podataka je moguće, ali obično zahtjeva ručno pokretanje ažuriranja za pojedinu ili sve aplikacije. Potrebno je pri tome paziti na količinu podataka koje ažuriranje, ne samo mobilne aplikacije Smartica nego i ostalih aplikacija, može prouzročiti tom akcijom.

Preporuka korisniku je da redovno prati verzije aplikacije te prihvati ažuriranje na zadnju dostupnu verziju kako bi korištenje aplikacije bilo nesmetano.

[Povratak na sadržaj](#)

38. Na koji način kupujem kartu putem kartice?

Putem aplikacije Smartica korisnik je u mogućnosti kupiti digitalnu putnu kartu putem a) SMS-a, b) kartice. Kako bi korisnik ostvario kupovinu putem kartice, prilikom odabira vrste karte koju želi kupiti, korisnik će imati na odabir dostupne metode plaćanja. *

Prilikom odabira metode plaćanja putem kartice, korisniku se otvara platni obrazac putem kojega upisuje: a) podatke o kreditnoj odnosno debitnoj kartici koju želi teretiti na iznos vrijednosti putne karte, b) podatke o vlasniku kartice.

Ukoliko su svi potrebni podaci pravilno ispunjeni, zahtjev za kupovinom bi trebao biti uspješno proveden.

Potvrda o uspješno provedenoj transakciji stići će u obliku e-mail potvrde na e-mail koji je korisnik upisao prilikom popunjavanja podataka o vlasniku kartice.

Korisnik ima mogućnost spremanja podataka o kartici putem koje želi vršiti plaćanje. U slučaju spremanja podataka o kartici i podataka o vlasniku kartice isti će biti kriptirani i pohranjeni na Corvus Pay sustav. Od korisnika se prilikom sljedeće kupnje neće tražiti nanovo upisivanje svih podataka već će se od njega tražiti samo upis CVV koda (kontrolni broj otisnut na kartici) spremljene kartice. U slučaju da banka traži dodatnu potvrdu lozinke s 3D Secure isto se odvija na njihovim stranicama.

3D Secure je napredni autentikacijski sustav zasnovan na provjeri identiteta trgovca uporabom SSL/TLS tehnologija. Za 3-D Secure autorizaciju kupca u potpunosti se brine CorvusPay koji prosljeđuje kupca na dodatnu autentikaciju na URL izdavatelja kartice. Na stranici kartične kuće (banke) koja je izdala platnu karticu kupac upisuje tražene podatke za potvrđivanje svog identiteta uz pomoć tokena ili lozinke. Razmjena tajnih podataka (lozinke) obavlja se sigurnim putem, isključivo između korisnika kartice i banke.

** U aplikaciji će biti definirane sve dostupne metode plaćanja po svakoj vrsti putne karte u sustav ukoliko nije drugačije definirano poslovnom odlukom prijevoznika i/ili pružatelja usluge Smartica.*

[Povratak na sadržaj](#)

39. Na koji način mogu spremi karticu putem koje kupujem putnu kartu?

Korisniku se prilikom odabira metode plaćanja putem kartice otvara platni obrazac putem kojega upisuje: a) podatke o kreditnoj odnosno debitnoj kartici koju želi teretiti na iznos vrijednosti putne karte, b) podatke o vlasniku kartice. U trenutku unosa podataka o kartici, korisnik može odabrati funkcionalnost spremanja kartice. U tom slučaju korisnik prilikom sljedeće kupovine ne mora ponovno popunjavati platni obrazac s podacima već će se od njega tražiti samo upis CVV koda (kontrolni broj otisnut na kartici) spremljene kartice. Prolaskom sigurnosnog mehanizma, transakcija je spremna za provođenje. U slučaju da banka traži dodatnu potvrdu lozinke s 3D Secure isto se odvija na njihovim stranicama.

3D Secure je napredni autentikacijski sustav zasnovan na provjeri identiteta trgovca uporabom SSL/TLS tehnologija. Za 3-D Secure autorizaciju kupca u potpunosti se brine CorvusPay koji prosljeđuje kupca na dodatnu autentikaciju na URL izdavatelja kartice. Na stranici kartične kuće (banke) koja je izdala platnu karticu kupac upisuje tražene podatke za

potvrđivanje svog identiteta uz pomoć tokena ili lozinke. Razmjena tajnih podataka (lozinke) obavlja se sigurnim putem, isključivo između korisnika kartice i banke.

Sljedeći put kada korisnik odabire plaćanje putem kartice, izlistat će mu se sve njegove spremljene kartice te će moći odabrati onu karticu koju želi teretiti za iznos putne karte koju želi kupiti.

[Povratak na sadržaj](#)

40. Kome se mogu obratiti za problem oko kartične transakcije?

Za slučaj da korisnik ima problema s provođenjem kartične transakcije, preporuka je da zabilježi problematiku s transakcijom te zabilježeni problem prijavi putem taba „Prijava problema“ na prvu liniju podrške.

[Povratak na sadržaj](#)

41. Želim obrisati karticu iz sustava, koji je način?

Korisniku se prilikom odabira metode plaćanja putem kartice otvara na Corvus Pay sustavu stranica s padajućim izbornikom spremljene jedne ili više kartica i odabirom željene kartice i pritiskom na ikonu za brisanje nudi se mogućnost brisanja iste. Kada korisnik obriše karticu tada se ponovno pojavljuje forma za novi unos podataka o kartici i podataka o vlasniku kartice.

[Povratak na sadržaj](#)

42. Želim promijeniti podatke o kartici, koji je način?

Korisniku se prilikom odabira metode plaćanja putem kartice na Corvus Pay sustavu otvara stranica s padajućim izbornikom spremljene jedne ili više kartica i odabirom željene kartice i pritiskom na ikonu za brisanje nudi se mogućnost brisanja iste. Kada korisnik obriše karticu tada se ponovno pojavljuje forma za unos podataka o kartici i podataka o vlasniku kartice i tako može promijeniti podatke.

[Povratak na sadržaj](#)

43. Ako deinstaliram aplikaciju, jesu li moji podaci obrisani?

Ako ju ponovno instaliram, hoće li moji podaci o kartici ostati spremljeni?

Ukoliko korisnik deinstalira mobilnu aplikaciju te ju ponovno instalira, njegovi podaci biti će trajno izbrisani. Preporuka korisniku je da se sve kupljene no neaktivirane karte aktiviraju/iskoriste prije planirane deinstalacije aplikacije.

Za slučaj da je korisnik koristio metodu plaćanja putem kartice za potrebe kupovine putnih karata te je podatke o kartici spremio za sljedeću kupovinu, prilikom deinstalacije mobilne aplikacije svi podaci o spremljenoj kartici kao i sve kupljene no neaktivirane karte biti će obrisane.

[Povratak na sadržaj](#)

44. Ne posjedujem ili se ne želim registrirati sa svojom e-mail adresom, mogu li i dalje koristiti aplikaciju Smartica?

Za korištenje aplikacije nije potrebna registracija. Korisnik će e-mail jedino morati popuniti u obrascu prilikom korištenja platne metode kartice. Za slučaj da korisnik ne posjeduje ili ne želi upisati svoj e-mail u platni obrazac podataka koji su nužni za provođenje kartične transakcije, imati će drugu dostupnu metodu plaćanja u obliku SMS-a putem kojega će moći kupiti željenu vrstu putne karte. *

** U aplikaciji će biti definirane sve dostupne metode plaćanja po svakoj vrsti putne karte u sustav ukoliko nije drugačije definirano poslovnom odlukom prijevoznika i/ili pružatelja usluge Smartica.*

[Povratak na sadržaj](#)

45. Što ako posjedujem više uređaja s instaliranim Smartica aplikacijama, mogu li imati prijavljenu istu karticu na svim uređajima?

Ukoliko korisnik posjeduje više uređaja s instaliranim Smartica aplikacijama na svakom uređaju, korisnik je u mogućnosti prijaviti odnosno izvršiti plaćanje putem iste kreditne odnosno debitne kartice. Napomena korisniku je da nije u mogućnosti prebacivati kupljene putne karte s jednog uređaja na drugi. Također, preporuka korisniku je da aktivira/iskoristi sve kupljene no neaktivirane putne karte u aplikaciji prije nego deinstalira aplikaciju. Za slučaj brisanja odnosno deinstaliranja te ponovnog instaliranja aplikacije, svi podaci biti će obrisani.

[Povratak na sadržaj](#)

46. Zašto je moja uplata putem kartice odbijena?

Korisniku se prilikom odabira metode plaćanja putem kartice otvara platni obrazac putem kojega upisuje: a) podatke o kreditnoj odnosno debitnoj kartici koju želi teretiti na iznos vrijednosti putne karte, b) podatke o vlasniku kartice. Po ispravno i u potpunosti popunjenom obrascu, transakcija je spremna za provođenje. U slučaju da je transakcija uspješno provedena, korisnik će dobiti potvrdu o uspješnosti transakcije na e-mail koji je upisao prilikom popunjavanja obrasca i podataka o vlasniku kartice. Također, transakcija može biti odbijena. Razlog odbijanja transakcije prvenstveno je vezan uz samog izdavatelja kartice i ugovornih uvjeta izdavatelja. Preporuka korisniku je da obrati pozornost da pravilno popuni platni obrazac s podacima o kartici i podacima o vlasniku kartice te da za slučaj pravilnog popunjavanja podatka, no odbijanja transakcije u slučaju neuspješne autentikacije, kontaktira izdavatelja kartice kako bi uputio na problematiku provođenja transakcije.

[Povratak na sadržaj](#)

47. Prilikom plaćanja karticom, pojavljuje mi se novi ekran van aplikacije, bojim se da to nije siguran način rada?

Korisniku se po odabiru željene putne karte pruža mogućnost odabira načina plaćanja (SMS ili kartica). Po odabiru metode plaćanja putem kartice, otvara se platni obrazac putem kojega upisuje: a) podatke o kreditnoj odnosno debitnoj kartici koju želi teretiti na iznos vrijednosti putne karte, b) podatke o vlasniku kartice. Po ispravno i u potpunosti popunjenom obrascu, transakcija je spremna za provođenje. Ekran koji se korisniku prikazuje predstavlja siguran i

zaštićen način rada pružatelja usluge kroz Corvus Pay – napredni sustav za siguran prihvat platnih kartica putem interneta.

Corvus Pay je Internet Payment Gateway (IPG), a najjednostavnije se može opisati kao softversko rješenje koje ima ulogu virtualnog POS uređaja, odnosno koje povezuje online prodajno mjesto s bankom tako da sigurnim kanalima, putem interneta, prenosi osjetljive kartične podatke kupca od web shopa do banke.

CorvusPay je Internet Payment gateway povezan sa više banaka u regiji i inozemstvu te omogućava različite načine plaćanja:

- Jednokratna i obročna plaćanja
- Plaćanja u inozemnim valutama
- Plaćanja uz pohranu kartičnih podataka (wallet)
- Ponavljajuća plaćanja (pretplate/recurring)

Transakcije se u cijelosti odvija na CorvusPay infrastrukturi.

[Povratak na sadržaj](#)

48. Kako su zaštićeni moji podaci o kartici?

Korisniku se prilikom odabira metode plaćanja putem kartice otvara platni obrazac putem kojega upisuje: a) podatke o kreditnoj odnosno debitnoj kartici koju želi teretiti na iznos vrijednosti putne karte, b) podatke o vlasniku kartice. U trenutku ispravno i u potpunosti popunjenog obrasca, transakcija je spremna za provođenje. U trenutku unosa podataka o kartici, korisnik može odabrati funkcionalnost spremanja kartice, brisanja spremljene kartice i promijene podataka spremljene kartice. U slučaju spremanja kartice, korisnik prilikom sljedeće kupovine ne mora ponovno popunjavati platni obrazac s podacima već će se od njega tražiti samo upis CVV koda (kontrolni broj otisnut na kartici) spremljene kartice. Prolaskom sigurnosnog mehanizma, transakcija je spremna za provođenje.

Corvus info d.o.o. kao pružatelj usluge procesiranja i naplate kartica procesirane podatke pohranjuje u skladu s PCI DSS certifikacijom, najvišim stupnjem zaštite i čuvanja povjerljivih podataka. Corvus info d.o.o. sve prikupljene informacije smatra bankovnom tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Osjetljivi podaci korisnika u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje. CorvusPay - napredni sustav za siguran prihvat platnih kartica putem interneta osigurava potpunu tajnost kartičnih podataka korisnika već od trenutka kada ih korisnik upiše u CorvusPay platni obrazac. Platni obrazac za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu.

[Povratak na sadržaj](#)

49. Može li se aplikacija koristiti s inozemnim mobilnim brojem?

Korištenje Smartice ne ovisi o telekom operatoru korisnika te je usluga time dostupna i za inozemne korisnike. Inozemnim korisnicima biti će dostupna isključivo platna metoda putem kartice putem koje će korisnik biti u mogućnosti kupiti željene putne karte. *

** U aplikaciji će biti definirane dostupne metode plaćanja po svakoj od vrsti putne karte u sustav shodno definiranoj poslovnoj odluci prijevoznika i/ili pružatelja usluge Smartica.*

[Povratak na sadržaj](#)