

1. Što je INA PAY mobilna aplikacija?

INA PAY je aplikacija koja se koristi za plaćanje goriva i/ili ostale robe iz asortimana Ine te njome za sada mogu plaćati samo korisnici INA kartica.

2. Kako radi INA PAY aplikacija?

Omogućena su dva modela plaćanja:

- *Platite iz vozila* - za plaćanje natočenog goriva na određenom agregatu
- *Platite na blagajni* – za plaćanje goriva i/ili ostale robe iz asortimana Ine na blagajni maloprodajnog prostora.

*Platite iz vozila:*

Zaustavljanjem vozila pokraj istakačkog mjesta, iz vozila se pokreće INA PAY aplikacija na mobilnom uređaju i skenira QR kod koji se nalazi na agregatu. Zatim se mobilni uređaj ostavlja u vozilu te se nastavlja s uobičajenim aktivnostima točenja goriva. Po završetku točenja, ulazi se u vozilo, osvježava aplikacija te potvrđuje iznos troška za točenje goriva. U slučaju uspješnog završetka plaćanja, kupac dobiva obavijest o završetku plaćanja te mu se račun dostavlja u aplikaciju na predviđeno mjesto i na njegovu elektronsku adresu (e-mail).

U slučaju neuspješno provedene transakcije, kupac dobiva obavijest o potrebi ulaska u maloprodajno mjesto kako bi se račun podmirio na blagajni. Tom prilikom može se koristiti opcija platite na blagajni.

*Platite na blagajni:*

Za opciju platite na blagajni kupac ne mora skenirati QR kod već toči gorivo na uobičajen način, ulazi u maloprodajno mjesto, aktivira aplikaciju te odabire opciju platite na blagajni prilikom čega mu se aktivira jednokratni kod koji pokazuje djelatniku na blagajni. Blagajnik izdaje račun, a kopija računa isto se tako dostavlja u aplikaciju te na elektronsku adresu kupca (e-mail).

3. Kada pokrenem plaćanje iz vozila, gdje se nalazi QR kod i zašto ga moram fotografirati?

Svako istakačko mjesto ima svoj jedinstveni QR kod. QR kod se nalazi na agregatu kao i na stupu pored agregata. Fotografiranje QR koda služi za identifikaciju pokretanja transakcije s ispravnog maloprodajnog mjesta.

4. Tko može koristiti INA PAY uslugu?

Svi korisnici INA kartice koji su se prijavili za korištenje INA Web online usluge.

5. Na kojim INA maloprodajnim mjestima mogu koristiti INA PAY?

Na svim Ininim maloprodajnim mjestima označenim QR kodom. Popis maloprodajnih mjesta je moguće locirati unutar mobilne aplikacije odabirom opcije „Lokacije“.

6. Može li se INA PAY koristiti izvan radnog vremena benzinske postaje?

Ne. Usluga je dostupna samo za vrijeme radnog vremena benzinske postaje.

7. Kako instalirati INA PAY aplikaciju?

Instalacija ovisi o tome kojim se pametnim uređajem korisnik koristi. Ukoliko mobilni uređaj radi na Apple iOS platformi, aplikacija se preuzima na trgovini App Store. Ukoliko uređaj radi na Google Android platformi, aplikacija se instalira na trgovini Google Play. Preduvjet rada mobilne aplikacije korištenje je pametnog telefona ili tableta koji rade na sljedećim operativnim sustavima:

- iOS 10 i novije (Apple) ili
- Android 5.0 (Google)

Na ranijim verzijama operativnih sustava Mobilna aplikacija nije dostupna.

8. Nisam dobio aktivacijski kod, što da napravim ?

Odaberite opciju "Pošalji kod ponovo". Primit ćete novi aktivacijski kod putem SMS poruke na vaš mobilni uređaj.

Ukoliko je korisniku i dalje potrebna podrška javlja se na **INA Besplatni telefon 0800-1112** tijekom radnog vremena 08:00 – 20:00 ili e-poštom porukom na adresu [ina@ina.hr](mailto:ina@ina.hr)

Djelatnici INA Besplatnog telefona zaprimat će zahtjev i povratno se javiti u što kraćem roku.

9. Može li se mijenjati PIN i kako?

PIN se može mijenjati unutar aplikacije u Postavkama/Promjena PIN-a.

10. Što ako unesem pogrešan broj PIN-a?

U slučaju da korisnik unese tri puta krivi PIN, potrebno je točno odgovoriti na tajno pitanje koje je korisnik definirao prilikom registracije.

Ukoliko korisnik unese netočan odgovor, pokreće se ponovno postavljanje korisničkog profila uz brisanje dodijeljenih INA kartica.

U tom slučaju korisnik je dužan kontaktirati svog administratora za upravljanjem digitalnih INA kartica kako bi nastavio koristiti usluge plaćanja.

11. Kako mogu povezati sredstvo plaćanja (karticu) s mobilnom aplikacijom?

Ukoliko ste korisnik INA kartice, ovlašteni administrator u vašoj tvrtki zatražit će uslugu digitalne INA kartice kroz INA web on line uslugu.

12. Tko je ovlašteni administrator u mojoj tvrtki?

Ovlašteni administrator osoba je ovlaštena od strane svog poslodavca za upravljanje INA web on line uslugom.

13. Koliko kartica mogu koristiti?

Broj kartica nije ograničen.

14. Moгу li blokirati/deblokirati korištenje kartice?

Kartice se mogu blokirati/deblokirati pozivom na broj telefona autorizacije INA kartice: **01/64 51308** ili putem e-pošte na adresu [autorizacija@ina.hr](mailto:autorizacija@ina.hr).

15. Kako mogu promijeniti karticu povezanu s aplikacijom?

Promjena se vrši na INA Internet stranici, putem online usluge - <https://kartica.ina.hr/> i od strane ovlaštene osobe vaše tvrtke.

16. Plaćam li za korištenje mobilne aplikacije naknadu?

Korištenjem mobilne aplikacije besplatno je za Korisnika, ali plaća prijenos podataka koje njegov ugovoreni operater naplaćuje prema važećem cjeniku. Prijenos podataka kao i korištenje aplikacije također mogu biti unutar *roaminga* kada se prilikom preuzimanja i korištenja prijenosa podataka u inozemstvu naplaćuje prema važećem cjeniku operatera prijenosa podataka u inozemstvu.

17. Moram li se registrirati za korištenje INA PAY usluge i gdje?

Za prvi pristup Mobilnoj aplikaciji Korisnik se mora obavezno registrirati (unutar aplikacije).

Za uspješnu registraciju neophodno je unijeti važeći mobilni broj mobilnog uređaja, elektronsku adresu, ime, prezime i PIN, a određuje ga korisnik prilikom registracije. Korisnik može samostalno mijenjati PIN unutar mobilne aplikacije.

Obvezni podaci označeni su zvjezdicom ili porukom koje označavaju da se polje obavezno mora ispuniti. Ako Korisnik ne želi dati nikakve obvezne podatke prilikom Registracije, neće biti u mogućnosti uspješno završiti Registraciju te stoga neće moći koristiti Mobilnu aplikaciju.

18. Moгу li otkazati korištenje usluge i kako?

Korisnik može otkazati korištenje usluge pozivom na broj telefona Ine 01/6451-308 ili slanjem zahtjeva e-poštom na adresu [ina@ina.hr](mailto:ina@ina.hr) ili [inakartica@ina.hr](mailto:inakartica@ina.hr).

19. Što ako mi na mobitelu ne radi kamera?

U aplikaciji postoji mogućnost unosa peteroznamenastog identifikacijskog koda koji se nalazi na QR naljepnici.

20. Je li moguća kupnja goriva pokretanjem plaćanja iz vozila pa kupnja ostalih proizvoda?

Ukoliko korisnik aplikacije želi kupiti nešto iz dodatnog asortimana, plaćanje će se izvršiti putem opcije u aplikaciji "Platite na blagajni".

21. Je li mi za plaćanje putem INA PAY-a na prodajnom mjestu potreban pristup internetu?

Da, potreban je.

22. Koji je minimalni i maksimalni iznos koji mogu platiti na prodajnom mjestu putem INA PAY-a?

Minimalni iznos za plaćanje goriva je u skladu s tehničkim karakteristikama agregata (min točenje 2 litre), a maksimalni iznos ovisi o ugovorenom limitu po svakoj INA kartici.

23. Što je dnevni / mjesečni limit? Gdje je vidljiv limit potrošnje?

Limit potrošnje putem INA kartice definiran je u *Općim uvjetima INA kartice* kao i *Ugovoru INA kartice*. Podaci o iznosu limita te preostalom iznosu limita dostupni su Korisniku u Mobilnoj aplikaciji - pritiskom na slovo „i“ pokraj svakog prikaza broja pojedine INA kartice.

24. Kako je vidljiv račun kupnje putem INA PAY aplikacije?

Svi računi vidljivi su u pregledniku „Transakcije“. Za svaku transakciju vidljiv je i pripadajući račun.

25. Je li omogućeno izdavanje R-1 računa za kupnju putem INA PAY aplikacije?

Ako ste korisnik INA kartice, R1 račun doći će vam na adresu definiranu ugovorom. Na maloprodajnom mjestu izdaju se Dostavnica računa za transakcije plaćene INA karticom.

26. Gdje mogu pronaći svoja prošla plaćanja?

Popis svih transakcija može se vidjeti ulaskom u preglednik „Transakcije“. Transakcije su prikazane kronološkim slijedom kako su nastale. Odabirom željene transakcije bit će nam prikazan i pripadajući račun.

27. Kako postupiti u slučaju gubitka ili krađe mobilnog uređaja?

U slučaju da dođe do krađe mobilnog uređaja na kojem se koristi INA PAY, korisnik može otkazati registraciju pozivom na broj telefona Ine 01/6451-308 ili slanjem zahtjeva na elektronsku adresu Autorizacije INA kartice: [autorizacija@ina.hr](mailto:autorizacija@ina.hr) ili [ina@ina.hr](mailto:ina@ina.hr). Također, korisnik je o krađi ili gubitku dužan obavijestiti ovlaštenog administratora u svojoj tvrtki.

28. Što da napravim ukoliko mijenjam mobitel za novi/druži uređaj?

Potrebno je instalirati i prijaviti se na INA PAY mobilnu aplikaciju na novom mobilnom uređaju. Sve INA kartice potrebno je digitalizirati kroz INA web online uslugu od strane ovlaštene osobe vaše tvrtke.

Nakon što se instalira INA PAY na novom mobilnom uređaju i uspješno prođe registracija, INA PAY mobilna aplikacija više se neće moći koristiti na starom mobilnom uređaju.

29. Zašto se korištenje INA PAY aplikacije mora vršiti unutar vozila?

U vanjskom prostoru benzinske postaje zabranjena je uporaba mobilnih uređaja iz sigurnosnih razloga.

30. Koje osobne podatke prikupljate i za što ih koristite?

Za uspješnu registraciju i korištenje mobilne aplikacije neophodno je unijeti važeći broj mobilnog uređaja, adresu e-pošte (e-mail), ime, prezime i PIN, koji omogućuje uspješnu prijavu u mobilnu aplikaciju, a određuje ga korisnik prilikom registracije.

Podaci se koriste za identifikaciju korisnika i za obradu podataka temeljem INA PAY aplikacije da bi se aplikacija koristila na predviđen način.