



Odgovori na najčešće upite

STATUSI eRAČUNA

U slučaju da u ovim uputama ne pronađete odgovor na svoje pitanje, molimo vas da kontaktirate tehničku podršku.

Tehničku podršku možete dobiti na broj **01 7777 810**.

Nakon što se javi automatizirani sustav, odaberite opciju **tehnička podrška** i jasno izgovorite „**ŽELIM AGENTA**“.

Moguće je kraće vrijeme čekanja, nakon čega će vam se javiti djelatnici koji će vam pružiti adekvatnu pomoć.

Alternativno, možete ispuniti obrazac za kontakt putem sljedećeg linka:
[OBRAZAC ZA UPITE](#)

Svaki dan održavamo tehnički webinar na kojem dajemo podršku za slanje eRačuna i odgovaramo na tehnička pitanja.

[Prijavi se na merCaffe!](#)

Neuspjelo slanje eRačuna

NEUSPJELO

- Ako vam dođe obavijest da je račun neuspješno poslan, slijedite upute u email obavijesti - pričekajte 48 sati, mer servis automatski ponavlja račune ako se dogodi neuspjelo slanje računa
- Ako šaljete račune obveznicima javne nabave potrebno je biti prijavljen u Fininom javnom registru korisnika eRačuna - imati Svojstvo poslovne jedinice: Prodavatelj i Kupac -> LINK -> [JAVNI REGISTAR](#)

Naziv poslovnog/pravnog subjekta	OIB	Naziv poslovne/organizacijske jedinice	Detalji
ELEKTRONIČKI RAČUNI D.O.O. ZA USLUGE	42889250808	ELEKTRONIČKI RAČUNI D.O.O. ZA USLUGE	
Matični broj: 04151097	Šifra poslovne/organizacijske jedinice: 42889250808	Informacijski posrednik: Moj e-Račun	
OIB: 42889250808	Svojstvo poslovne jedinice: Prodavatelj	Vrsta poslovne/organizacijske jedinice: Osnovni pretnac	
Naziv poslovnog/pravnog subjekta: ELEKTRONIČKI RAČUNI D.O.O. ZA USLUGE	Tip subjekta: Poslovni subjekt	Država: HR	
Naziv poslovne/organizacijske jedinice: ELEKTRONIČKI RAČUNI D.O.O. ZA USLUGE	Aktivnost: Aktivan	Poslovni/pravni subjekt šalje CII u skladu s račun u skladu s normom EN:16931 i sa standardom HRInvoice, odobrenje u skladu s normom EN:16931 i sa standardom HRInvoice	

- Ako se status računa ne promjeni u 48 h, ponovite slanje istog eRačuna.

Fiskalizacija u tijeku

(ULAZNI)
U TIJEKU

- Provjerite status računa u fiskAplikaciji, jer se u njoj prikazuje stvarno stanje fiskalizacije računa - ako vam piše da je račun fiskaliziran možete zanemariti status u mer servisu
- Provjeriti jeste li potvrdili [adresu za zaprimanje eRačuna u fiskAplikaciji](#).
- Provjerite jeste li dodijelili ovlaštenje za fiskalizaciju. Za ovlaštenje trebate unijeti OIB tvrtke Elektronički Računi d.o.o. (42889250808) - za datum početka odaberite današnji dan, a datum završetka možete ostaviti prazno.

Ako ste zadovoljili sve navedeno i potvrdili adresu za zaprimanje računa te dali ovlaštenje za fiskalizaciju greška ja na strani primatelja.

Najbitnija stvar za znati je da ako račun ima jedan status Fiskalizacije "Uspjeh" onda je račun uspješno fiskaliziran neovisno o dodatnim statusima.

Statusi u fiskAplikaciji

1. **Status fiskalizacijske poruke** pokazuje što se dogodilo s eRačunom te odnosi li se status na izdavatelja ili primatelja računa.

- **Zaprimljen** - fiskalizacijska poruka je uspješno zaprimljena.
 - Ako je u stupcu „Status“ znači da je zaprimljen od strane obveznika koji vrši uvid.
 - Ako je u stupcu „Status para“ odnosi na drugu stranu koja je fiskalizirala račun.
- **Naplaćen** - izdavatelj je Poreznu upravu izvijestio o naplati eRačuna.
- **Odbijen** - primatelj je Poreznu upravu izvijestio o odbijanju eRačuna.

2. **Status uparivanja** (pokazuje tko je fiskalizirao eRačun i jesu li podaci usklađeni)

- **Neuparen** - fiskalizacijsku poruku poslala je samo jedna strana (izdavatelj ili primatelj).
- **Uparen** - fiskalizacijsku poruku poslale su obje strane i podaci se u potpunosti podudaraju, budući da se fiskalizacija zaprimljenih eRačuna i fiskalizacija u slučaju samoizdavanja eRačuna može odraditi u roku 5 radnih dana, normalno je da eRačun može neko vrijeme biti neuparen.
- **Odstupanje** - fiskalizacijsku poruku poslale su obje strane, ali postoje razlike u podacima.
 - **Ako je status uparivanja Odstupanje** – kliknite na ikonu knjige u stupcu Akcije i provjerite je li eRačun ispravno fiskaliziran.

3. Status para (prikazuje fiskalizacijski status druge strane)

- **Zaprimljen** - fiskalizacijska poruka druge strane je uspješno zaprimljena.
- **Naplaćen** - izdavatelj je Poreznu upravu izvijestio o naplati eRačuna.
- **Odbijen** - primatelj je Poreznu upravu izvijestio o odbijanju eRačuna.

Konačno tumačenje statusa dobiva se kombinacijom statusa fiskalizacijske poruke + statusa uparivanja (npr. zaprimljen i neuparen, zaprimljen i odstupanje, naplaćen i uparen).

U slučaju da se odstupanja odnose isključivo na tehničke razlike, poput redoslijeda elemenata ili situacija gdje je s jedne strane navedena vrijednost 0, a s druge je element prazan (bez podatka), takva se odstupanja mogu smatrati nebitnima i mogu se zanemariti.

Link na stranicu POREZNE UPRAVE o statusima u fiskAplikaciji: [link](#)

Slanje fizičkim osobama (F1) iz mer aplikacije

- Računi poslani fizičkim osobama (B2C) po F1 standardu nisu eRačuni stoga nisu vidljivi u mer servisu - možete ih naći u mer aplikaciji -> Knjiga IRA -> Status - Poslan ručno
- QR kod na B2C računima nije namijenjen za plaćanje računa već za provjeru fiskalizacije računa.