

## **OPŠTI USLOVI PRODAJE AUTOBUSKIH KARATA PUTEM WEB SAJTA WWW.FUDEKS.RS**

### **I Podaci o davaocu usluge**

PREDUZEĆE ZA SAOBRAĆAJ, TRGOVINU I TURIZAM "FUDEKS" d.o.o.

Balkanska 47 Beograd

Telefon : +381 11 7620255

Fax: + 381 11 6686602

E-mail : office@fudeks.rs

Matični broj : 07462069

PIB : 100301140

PDV broj: 135320810

Šifra delatnosti : 4931

Broj računa: 170-0000300351559-65, Unicredit Bank Srbija A.D.- Beograd

Licenca : OTP 63 / 2013 od 19.06.2013. god.

### **II Politika Privatnosti**

Ova Politika privatnosti reguliše praksu prikupljanja informacija od korisnika prilikom korišćenja internet stranice <http://www.fudeks.rs> , kao i njihovo skladištenje u bazama podataka našeg preduzeća Fudeks.d.o.o. Naša politika privatnosti obuhvata razloge kako i zašto sakupljamo, koristimo i štitimo Vaše lične podatke.

Zadržavamo diskreciono pravo da ovu Politiku privatnosti možemo izmeniti u svako doba i da tako izmenjen tekst postane važeći odmah po objavi istog na Web sajtu.

Nastavak Vašeg korišćenja Web sajta nakon izmena, podrazumeva da prihvatate sve uslove tako izmenjene Politike privatnosti. Stoga savetujemo korisnike da periodično ponovo detaljno pročitaju informacije sadržane u Politici privatnosti, kako bi bili informisani o eventualnim promenama.

### **Način prikupljanja i upotrebe podataka**

Tokom Vaše posete sajtu možemo prikupiti vaše lične podatke koje su neophodne da podesite svoj nalog, u svrhu naplate ili isporuke Vaše robe. Vaše lične podatke koristimo isključivo i samo kako bi nam omogućili da Vam obezbedimo proizvode i usluge koje želite radi zadovoljenja Vaših zahteva ili da Vam prilagodimo našu ponudu, tj. da je personalizujemo, unapredili rad Web sajta, osigurali proveru administrativnih zadataka, uspostavili kontakta sa Vama, poboljšali naše oglašivačke i promotivne rezultate i poboljšali našu ponudu proizvoda ili usluga na tržištu, kao i u svrhu saradnje sa institucijama odgovornim za sprovođenje zakona.

Mi ne prodajemo i ne iznajmljujemo Vaše lične podatke trećim licima, za njihove markentiške potrebe a da prethodno nismo Vama dali mogućnost da tu opciju isključite. Međutim, mi možemo otkriti Vaše podatke našim poslovnim jedinicama i partnerima, koji su deo ove Politike privatnosti.

Nikada i ni pod kojim uslovima nećemo zloupotребiti Vaše lične podatke. U sledećim odeljcima ćemo Vam izložiti načine i razloge za moguće davanje Vaših informacija, za potrebe normalnog poslovanja Web sajta.

### **Skladištenje i čuvanje podataka**

Preduzeće Fudeks d.o.o. kao prodavac proizvoda i usluga na Web sajtu ulaže maksimalne napore radi zaštite Vaše privatnosti kad ste "online" kao korisnik. Vaše lične informacije se čuvaju na siguran i poverljiv način, i obrađuju na zakonit način u skladu sa ovom politikom privatnosti. Preduzimamo odgovarajuće tehničke i organizacione mere radi zaštite od naovlašćenog i nezakonitog pristupa i obrade vaših ličnih podataka, uključujući i enkripciju vaših informacija. Mi ćemo Vaše informacije zadržati onoliko dugo koliko je potrebno da obradimo Vaš nalog, Vaše plaćanje, odradimo refundaciju sredstava, odgovorimo na žalbu ili pružimo Vam promotivne informacije na koje ste se prijavili.

### **III Opšti uslovi pružanja usluga**

Prodaja usluga putem naše online prodavnice [www.fudeks.rs](http://www.fudeks.rs) obavlja u okviru registrovane delatnosti privrednog društva Fudeks d.o.o, ulica: Balkanska 47, matični broj 07462069

Prodajna cena je naznačena uz svaku uslugu, a mogućnost kupovine robe/usluga uz posebne cenovne pogodnosti ili uz posebne prodajne podsticaje (akcijska prodaja), obavlja u skladu sa uslovima koji su objavljeni na [www.fudeks.rs](http://www.fudeks.rs);

### **III Raspoložive opcije plaćanja rezervisanih karata**

#### **PLAĆANJE PLATNOM KARTICIOM**

Fudeks Vam je, u saradnji sa All Secure omogućio da plaćanje izvršite na brz, siguran i pouzdan način, Vašom platnom karticom.

#### **UPLATA OPŠTOM UPLATNICOM**

Uplatu rezervisanih karata možete izvršiti opštom uplatnicom na dinarski ili devizni račun našeg preduzeća.

Sve podatke potrebne za plaćanje ( iznos, naziv i broj računa primaoca, poziv na broj, SWIFT CODE ), dobićete na strani potvrde rezervacije ( po uspešno okončanom postupku rezervisanja ) kao i u e-mail poruci koja se tom prilikom šalje.

Da bi karta bila validna, potrebno je da uplatu izvršite do datuma navedenog na stranici za potvrdu rezervacije i u mail-u.

#### **PLAĆANJE POUZEĆEM**

U saradnji sa kurirskom službom POST EXPRESS, nudimo mogućnost dostave karata i plaćanja istih pouzećem.

Da biste ostvarili ovaj vid kupovine, neophodno je rezervisati kartu najmanje pet dana pre predviđenog datuma putovanja.

Karta se plaća kuriru prilikom dostave, dinarima u kešu. Rok za dostavu karte je 48h. Pošiljku od kurira može preuzeti i druga osoba uz ličnu kartu.

#### **Izjava o konverziji:**

Sva plaćanja će biti obavljenima u dinarima (RSD). Ukoliko se plaća platnim karticama inostranih Banaka izdavalaca, dinarski iznos transakcije će biti konvertovan u settlement valutu Banke (EUR) prema kursu Narodne Banke Srbije. Pri zaduživanju Vaše platne kartice, već konvertovan iznos će se konvertovati u Vašu lokalnu valutu, prema kursu koji primenjuju operatori platnih kartica.

#### **IV Politika isporuke**

Nakon poručivanja, bićete obavešteni o statusu Vaše porudžbine putem email-a koji ste naveli tokom procesa poručivanja.

#### **V Način plaćanja**

Plaćanje proizvoda na našoj internet prodavnici je moguće izvršiti na jedan od sledećih načina: platnim karticama - VISA, Maestro ili MasterCard koje podržavaju plaćanje preko Interneta; Opštom uplatnicom/e-banking i pouzećem.

Proverite kod banke koja je karticu izdala da li Vaša kartica podržava plaćanje preko Interneta.

Poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj formi upotrebom SSL sigurnosnog protokola. Iz sigurnosnih razloga podaci o Vašoj platnoj kartici su dostupni samo banci koja je Vam je izdala karticu, a naše preduzeće Fudeks d.o.o. nema uvid u njih.

#### **Zaštita podataka prilikom plaćanja**

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

U slučaju plaćanja karticom, nakon što dobijete potvrdu Vaše porudžbine emailom, iznos porudžbenice će biti rezervisan na vašoj kartici (računu) i neće Vam biti raspoloživ za drugu namenu.

Transkacija će biti kompletirana i iznos skinut sa vašeg računa tek kada su proizvodi pripremljeni za transport i predati kurirskoj službi. U slučaju da se plaćanje ne kompletira, odnosno iznos se ne skine sa računa do isteka 14 dana od prihvatanja Vaše porudžbine, ta porudžbenica će biti otkazana i izbrisana. Nakon isteka roka od 14 dana, novac rezervisane na Vašem računu se oslobadjaju i biće Vam ponovo na raspolaganju. Nakon toga možete ponoviti istu ili novu porudžbinu, i izvršiti plaćanje vezano za njih.

Kada se podaci o kartici kupca, na njegov zahtev ili odlukom trgovca TOKENIZUJU, (pothranjuju na sertifikovan način za kasnije korišćenje), ti podaci se čuvaju na AllSecure PCI DSS level 1 sertifikovanim serverima. Osetljivi kartični podaci se prenose na potpuno bezbedan i sertifikovan način. Trgovac ni u jednom trenutku nemaju pristup podacima o broju kartice i drugim osetljivim podacima, već dobija referentni broj (token) koji može koristiti u skladu sa uslovima ugovorenim sa

kupcem. Kupac ima mogućnost deregistracije prethodno registrovane kartice, kao i promene tokenizovane kartice.

U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, taj povraćaj se vrši isključivo preko iste VISA, Maestro ili MasterCard kartice koja je korištena za plaćanje. Ovo znači da će naša banka na naš zahtev obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

## **VI Način dostave karata**

Ukoliko plaćanje vršite putem platne kartice, nakon uplate kartu dobijate na vašu mail adresu. Odštampan primerak karte je validan dokument za vaše putovanje. Karta je validna samo ako je odštampana bez izmene sadržaja posle dobijanja, i ukoliko su svi elementi karte identični elektronskoj arhivi preduzeća "Fudeks". Nije potrebno da dolazite u agenciju, sa elektronskom kartom možete doći na Vaše polazno odredište u vreme naznačeno za polazak.

Ukoliko Vam je ipak potrebna štampana karta iz bilo kog razloga, nju možete dobiti u prostorijama naše agencije : Fudeks d.o.o. Balkanska 47, Beograd.

Ukoliko plaćanje vršite opštom uplatnicom, nakon prispeća uplate, rezervacija se automatski generiše u kartu, koju možete preuzeti u agenciji Fudeks ili u autobusu na rezervisanom polasku.

Ukoliko kartu kupujete pouzećem, na adresu navedenu za dostavu, dobićete potvrdu o rezervaciji, koja plaćanjem dostave kuriru ima važnost karte.

Potrebno je da tu potvrdu ponesete sa sobom na dan putovanja i ona će na početku putovanja, od strane službenog lica preduzeća Fudeks ( vozača ) biti zamenjena štampanom kartom.

## **VII Reklamacije i uslovi i načini povraćaja sredstava u slučaju otkaza putovanja**

Karte koje su kupljene i plaćene putem online sistema mogu se stornirati, na zahtev kupca, pod istim uslovima kao karte kupljene u našim poslovnicama.

Uslovi, otkazni rokovi i procentualni iznos povraćaja, dostupni su [ovde](#).

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, preduzeće Fudeks je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

## **VIII Ostala dokumenta koja regulišu prava i obaveze putnika.**

Na ovoj stranici navedeni su samo uslovi putovanja specifični za proces online kupovine karata. Molimo da se informišete i sa Opštim uslovima putovanja koji su dostupni [ovde](#).