

# Obavezni podaci za ovlašćena prodajna mesta na internetu

Trgovac je u obavezi da kupcu predoči, kao i da vodi računa o aktuelnosti i istinitosti informacija navedenih u nastavku.

## 1. Osnovni podaci o firmi

**Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči:**

- pun naziv pravnog subjekta
- adresa
- delatnost i šifra delatnosti
- matični broj
- poreski broj
- web adresa
- kontakt telefon
- kontakt e-mail

## 2. Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga i načini plaćanja

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti transakcije - Dinar (RSD).

**Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu prikaže:**

- Logo WSPay-a u nepromenjenoj formi kao što je objašnjeno na [WSPay logotip](#). Logo je potrebno linkovati na adresu [www.wspay.rs](http://www.wspay.rs)
- Logo-e Verified by VISA, MasterCard Secure Code, MasterCard, Maestro i Visa platnih kartica u nepromenjenoj formi kao što je objašnjeno na [Logotipi prihvata kartica i sigurnosnih programa](#)

**Trgovac je u obavezi da prihvati sve validno prezentovane platne kartice:**

- bez zahtevanja dodatnih informacija koje inače nisu neophodne za realizaciju transakcije
- bez postavljanja obaveštenja sa izjavom da postoji iznos transakcije ispod ili iznad koga prodavac neće prihvatiti inače validnu VISA, EC/MC i Maestro platnu karticu. Ovo ne sprečava Trgovca da objavi maksimalni i minimalni iznos transakcije koji primenjuje bez obzira na metod plaćanja,
- bez diskriminacije u pogledu favorizovanja određene vrste platne kartice i metoda plaćanja

### **3. Izjava o konverziji**

Ako su na e-commerce prodajnom mestu cene izražene i u stranoj valuti (€, \$, ...) Trgovac je u obavezi da predoči sledeću izjavu o konverziji (ili sličnu):

All payments will be effected in Serbian currency - Dinar (RSD). The amount your credit card account will be charged for is obtained through the conversion of the price in Euro into Serbian dinar according to the current exchange rate of the Serbian National Bank.

When charging your credit card, the same amount is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card associations. As a result of this conversion there is a possibility of a slight difference from the original price stated in our web site.

### **4. Kontakt podaci - korisnički servis**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči kontakt podatke (adresu, broj telefona i e-mail adresu) na koje se korisnici/kupci mogu obratiti kako bi dobili potrebne informacije u vezi sa narudžbinom ali i u slučaju reklamacije ili otkaza narudžbine.

### **5. Dostava robe i eventualna ograničenja**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči jasan i detaljan opis načina dostave robe i eventualnih ograničenja, sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene robe i način zaduživanja računa.

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči izjavu o poznatim ograničenjima izvoza, carinskim propisima i bilo kojim drugim relevantnim zakonskim ili drugim odredbama koje mogu uticati na distribuciju i/ili prodaju robe kranjem korisniku.

### **6. Politika reklamacija**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči jasne i nedvosmislene uslove reklamacija - plaćanja, naknade, povraćaj novaca i/ili robe sa opisom procedure ukoliko dođe do reklamacije.

Trgovac je u obavezi da jasno predoči uslove (razloge, rok i sl.) pod kojim se roba/usluga može otkazati, odnosno vratiti roba i otkazati usluga, kao i postupak otkaza, i eventualne troškove ograničenja i otkaza robe/usluge.

## 7. Zaštita privatnosti korisnika

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči izjavu o zaštiti i prikupljanju ličnih podataka korisnika i njihovom korišćenju. Obezbediti korisnicima/kupcima mogućnost da ne pristanu na učestvovanje u marketinškim akcijama i da ne budu saglasni sa davanjem njihovih ličnih podataka na korišćenje trećim osobama ili kompanijama.

Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu o privatnosti:

U ime [upisati IME\_PRODAJNOG\_MESTA] obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca.

Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge.

Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje.

Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni [ime prodajnog mesta] (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

## 8. Zaštita poverljivih podataka o transakciji

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči opis načina zaštite poverljivih podataka o transakciji.

Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu:

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, WSPay, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama WSpay-a. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

## 9. Povraćaj sredstava

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči jasan i detaljan opis povraćaja sredstava i da u slučaju otkaza narudžbine, povraćaj naplaćenih sredstava Korisniku izvrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, odnosno isključivo na račun platne kartice storniranjem originalne transakcije.

Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu:

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, [upisati IME\_PRODAJNOG\_MESTA] 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.

## **Dodatne NAPOMENE:**

### **Poverljivost podataka**

Lični i adresni podaci Korisnika koji se predočavaju Trgovcu prilikom procesa kupovine smatraju se poslovnim tajnom.

Trgovcu je zabranjeno prodavanje, naručivanje, obezbeđivanje i/ili razmena Korisnikovog imena ili informacija o platnoj kartici u bilo kojoj formi trećoj strani, sem ako to nije Banka ili nadležni državni organi.

Trgovci koji nameravaju da šalju promotivni materijal Korisnicima koristeći lične podatke dobijene kroz obradu e-commerce transakcije, treba da ih obaveste unapred i da im pruže mogućnost da odbiju učešće u marketinškoj kampanji interakcijom na e-commerce prodajnom mestu.

Trgovac se obavezuje da od Korisnika neće zahtevati i arhivirati u bilo kojoj elektronskoj formi, podatke vezane za platnu karticu kojom se transakcija realizuje, a posebno broj kartice, datum isticanja, CVC2 i CVV broj, itd.

### **Sigurnosne preporuke za e-commerce prodajno mesto:**

Izdavaoci kartica i kartičarska kuća je implementacijom najsavremenijih tehnologija u oblasti prihvatanja platnih kartica na e-commerce prodajnim mestima (3D Secure tehnologija) preduzeli mere kako bi zaštitili Trgovce od potencijalnih gubitaka izazvanih zloupotrebom.

### **Preporuka WSPay-a je da Trgovac primeni i dodatne bezbedonosne mere koje se ogledaju u sledećem:**

- Unos dodatnih ličnih i kontakt podataka,
- Registracija Korisnika u procesu naručivanja na e-commerce prodajnom mestu Trgovca,
- Upoređivanje kontakt podataka Korisnika sa adresom isporuke navedenom u procesu naručivanja,
- Provera narudžbine pre isporuke putem telefona, ukoliko se radi o nestandardnim narudžbinama ili ukoliko se radi o isporuci u inostranstvo,
- Obratiti pažnju na transakcije sa većim iznosom, naročito ukoliko se ne radi o stalnom kupcu
- Obratite pažnju na kupce koji koriste e-mail adrese različitih besplatnih mail servisa (yahoo, hotmail i sl.)

## **ZA HOTELE I AGENCIJE:**

### **Avansna naplata hotelskog smeštaja – ADS**

Trgovci koji omogućavaju uslugu rezervacije hotelskog smeštaja (u daljem tekstu: Hotel ili Agencija) i u cilju garancije rezervacije vrše avansnu naplatu depozita (ADS) putem e-commerce usluge, osim Opštih standarda, u obavezi su da zadovolje zahteve navedene u nastavku.

#### **1. Podaci za plaćanje**

- Da bi obradio ADS rezervaciju, Hotel ili Agencija mora da prikupi sledeće informacije od Korisnika: Ime Korisnika,
- Broj telefona i adresne podatke uključujući i e-mail adresu
- Planirani datum dolaska
- Nameravanu dužinu boravka
- Trgovac mora da odredi iznos ADS transakcije koji nesme da prelazi cenu 14 noćenja
- Iznos avansnog depozita mora biti primenjen na ukupne obaveze, odnosno iznos kapare jednak je ukupnoj ceni rezervisanog aranžmana.

#### **2. Informacije o rezervaciji**

Trgovac mora da obavesti Korisnika o sledećem:

- Ceni rezervisanog smeštaja i iznosu transakcije
- Tačnom nazivu i lokaciji Trgovca
- Nameri Trgovca da zadrži/sačuva smeštaj u skladu sa plaćenim brojem noćenja
- Otkaznoj politici, odnosno uslovima otkazivanja rezervacije

Proces plaćanja može početi tek nakon što Trgovac obezbedi, na odgovarajućoj web formi, eksplicitnu i nedvosmisleno saglasnost Korisnika da je upoznat sa (opštim) pravilima kupovine objavljenim na e-commerce prodajnom mestu (preporuka je da saglasnost bude realizovana u formi check box-a te da se kupcu ne dozvoli prelazak na sledeću stranu ukoliko nije čekirao check box).

### 3. Potvrda rezervacije

Nakon uspešnog procesa plaćanja, Trgovac je u obavezi da u odgovarajućoj web formi predoči, i u formi e-maila dostavi Potvrdu rezervacije sa sledećim obaveznim informacijama:

- potvrdni kod, odnosno jedinstveni broj potvrde rezervacije smeštaja, uz savet Korisniku da isti sačuva,
- Predviđeni datum dolaska odnosno prijave Korisnika u Hotel ili drugi smeštaj
- Uslove ADS rezervacije, otkaznu politiku,
- Datum i vreme isteka otkaznih privilegija/povlastica, ukoliko takve postoje, do kada Korisnik neće pretrpeti gubitak depozita za nekorišćen smeštaj.
- Izjavu da će zadržati/sačuvati smeštaj u skladu sa rezervacijom i da će po potrebi, obezbediti pisanu potvrdu o promeni rezervacije inicirane od strane Korisnika.
- Ime i prezime Korisnika, broj telefona i adresa Korisnika (uključujući i email)
- Spisak, jediničnu cenu, količinu, porez i ukupnu cenu naručene usluge - Iznos avansnog depozita
- Naziv, PIB i adresa Trgovca
- Parametre transakcije dodeljene od strane WSPay-a

Potvrda takođe treba da sadrži obaveštenje da će Trgovac zadržati deo ili ceo iznos ADS-a ukoliko Korisnik nije:

- Izvršio registraciju do isteka vremena za odjavu narednog dana od naznačene/navedene/specificirane poslednje noći predviđene za smeštaj, u tom slučaju će vlasnik kartice izgubiti neiskorišćen iznos rezervacije; i
- Otkazao rezervaciju u vremenskom roku naznačenom od strane trgovca.

**Napomena:** U skladu sa ADS uslugom, Korisnik može biti lišen avansnog depozita. Ipak, Trgovcu nije dozvoljeno da naplati Korisniku "no-show" transakciju.

### 4. Otkazni period

Hotel ili Agencija mora da prihvati sve obustave/otkaze rezervacije od strane Korisnika u okviru vremenskog ograničenja određenog od strane hotela odnosno Agencije.

### 5. Potvrda otkaza rezervacije

U slučaju otkaza, Hotel ili Agencija mora da obezbedi otkazni kod i da savetuje Korisnika da ga sačuva u slučaju spora.

Trgovac mora da izvrši povraćaj sredstava u skladu sa prethodno definisanom procedurom, i dostavi Potvrdu otkaza rezervacije poštom i e-mailom u roku ne dužem od tri poslovna dana od otkaza, koja sadrži sledeće informacije:

- Iznos vraćenih sredstava
- Ime i prezime Korisnika, broj telefona i adresa Korisnika (uključujući i email)
- Otkazni kod
- Referencu na izvornu transakciju

## **6. Nedostupan smeštaj - OVERBOOKING**

Ukoliko rezervisani smeštaj nije dostupan prilikom prijave korisnika planiranog datuma, Trgovac mora da obezbedi Korisniku bez naknade (besplatno) sledeće usluge:

- Povraćaj naplaćenih sredstava u visini celokupnog iznosa transakcije. Hotel mora da dostavi račun kreditne transakcije (potvrdu o povraćaju sredstava) vlasniku kartice
- Sličan smeštaj u alternativnom objektu (hotelu) u trajanju broja noćenja naznačenog u rezervaciji (ne preko 14 noćenja) ili dok rezervisani smeštaj ne postane dostupan u prvobitnom objektu
- Ukoliko zahteva, dva 3-minutna telefonska razgovora i isporuku poruka na lokaciji alternativnog objekta
- Transport do lokacije alternativnog objekta i povratak u prvobitni objekat
- Ukoliko zahteva, hotel mora da obezbedi dnevni transport do i od alternativnog objekta



## Logotipi prihvata kartica i sigurnosnih programa

Trgovac je dužan postaviti odgovarajuće logotipe kartica American Express, Diners, MasterCard, Maestro i Visa, kao i pripadajućih sigurnosnih programa koje prihvata i podržava na stranicama svog internet prodajnog mesta.

Detaljna uputstva za logotipe i njihovu upotrebu, mogu se pronaći u priloženim dokumentima "Standardi kartica i logotipova", "Logotipi prihvata kartica (Diners Club International)", "Logotipi prihvata kartica (Discover)" i "Logotipi prihvata kartica (Dinacard)"



## WSPay logotip

Prodajno mesto koje koristi WSPay Payment Gateway sistem, uz logotipe kartičnih sigurnosnih programa **mora** imati istaknut i **WSPay logotip**.



WSPay logotip

- dimenzije i boje **WSPay logotipa** ne smeju se menjati
- WSPay logotip mora voditi (biti link) na stranicu [www.wspay.rs](http://www.wspay.rs)

`<a href="http://www.wspay.rs" title="WSPay - Web Studio payment gateway" target="_blank">`