

Lista obaveznih i preporučenih izjava na internet prodajnom mestu

1. O nama

Osnovni podaci o kompaniji – Puno ime

- 1.1. kompanije, sjedište, PIB, Matični broj, odgovorno lice, tekući račun, šifra djelatnosti

2. Politika privatnosti

- 2.1. Definirati politiku privatnosti
- 2.2. Način prikupljanja i upotrebe podataka
- 2.3. Kako se skladište i čuvaju podaci
- 2.4. Kolačići (cookies) – šta su, čemu služe

3. Opšti uslovi pružanja usluga

- 3.1. Opšti uslovi pružanja usluga

4. Politika isporuke

- 4.1. Trenutak prihvatanja porudžbine
- 4.2. Rok isporuke
- 4.3. Kašnjenje isporuke
- 4.4. Cijena isporuke
- 4.5. Procedura isporuke

5. Politika plaćanja

- 5.1. Načini plaćanja

5.2. Zaštita podataka prilikom plaćanja

5.3. Registracija kartice

5.4. Povraćaj sredstava

6. Politika reklamacije

6.1. Postupak reklamacije

6.2. Pravo na povraćaj novca ili zamjenu robe

6.3. Pravo na odustajanje od ugovora, prava i obaveze kupca i prodavca

6.4. Troškovi vraćanja robe i novca

7. Uputstvo za kupovinu

7.1. Uputstvo za kupovinu na websajtu – opisati postupak kupovine preko web sajta

1. O nama

1.1. Osnovni podaci o kompaniji – Puno ime kompanije, sjedište, PIB, Matični broj, odgovorno lice, tekući račun, šifra delatnosti

Puno poslovno ime privrednog društva je: Amazon Trade d.o.o.,

Sjedište: Podgorica, ulica: Branka Miljkovica br. 50

Odgovorno lice: Ines Krstovic

PIB: 03325911

Šifra djelatnosti 4791

Tekući račun: 530-29117-59

Kontakt telefon: 067-982/382

Kontakt email adresa: ines.krstovic991@gmail.com

Svaki trgovac sam bira na koji način će objaviti svoje osnovne podatke, to može biti postavljeno na zasebnu stranicu vašeg sajta ili u tzv footer svake stranice. Moguće je postaviti određeni zvanični obrasci: – Obrazac za indentifikaciju – Potvrda o evidentiranju PDV-a itd.

2. Politika privatnosti

2.1. Definicije politike privatnosti

Ova Politika privatnosti reguliše praksu prikupljanja informacija od korisnika prilikom korišćenja internet stranice <http://www.izzymarket.me> , kao i njihovo skladištenje u bazama podataka našeg preduzeća Amazon Trade 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 izmjeniti u svako doba i da tako izmjenjen tekst postane važeći odmah po objavi istog na Web sajtu.

Nastavak Vašeg korišćenja Web sajta nakon izmjena, podrazumjeva da prihvatate sve uslove tako izmjenjene Politike privatnosti. Stoga savjetujemo korisnike da periodično ponovo detaljno pročitaju informacije sadržane u Politici privatnosti, kako bi bili informisani o eventualnim promjenama.

2.2. Način prikupljanja i upotrebe podataka

Tokom Vaše posjete 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 obezbjedimo proizvode i usluge koje želite radi zadovoljenja Vaših

zahtjeva ili da Vam prilagodimo našu ponudu, tj. da je personalizujemo, unaprijedili rad Web sajta, osigurali provjeru administrativnih zadataka, uspostavili kontakt 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 dio ove Politike privatnosti. Nikada i ni pod kojim uslovima nećemo zloupotrijebiti Vaše lične podatke. U sledećim stavkama ćemo Vam izložiti načine i razloge za moguće davanje Vaših informacija, za potrebe normalnog poslovanja Web sajta.

2.3. Skladištenje i čuvanje podataka

Preduzeće Amazon Trade 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 povjerljiv način, i obrađuju na zakonit način u skladu sa ovom politikom privatnosti.

Preduzimamo odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi zaštite od neovlašćenog 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.

2.4. Kolačići (cookies)

Kolačić (cookie) je informacija sačuvana na Vašem računaru od strane internet stranice koju posjetite. Kolačići obično čuvaju Vaša podešavanja, postavke za internet stranicu, kao što su preferirani jezik ili adresa. Kasnije, kada opet otvorite istu internet stranicu internet pregledač šalje natrag kolačiće koji pripadaju toj stranici. Ovo omogućava stranici da Vas prepozna i prikaže informacije prilagođene Vašim potrebama. Ukoliko ne želite da naš Web sajt ima pristup Vašim kolačićima, možete ih blokirati. Većina web browsera Vam omogućava da blokirate kolačiće. To možete uraditi putem Podešavanja Vašeg web browsera.

3. Opšti uslovi pružanja usluga

3.1. Opšti uslovi pružanja usluga

Prodaja robe putem naše online prodavnice izzymarket.me obavlja u okviru registrovane delatnosti privrednog društva Amazon Trade d.o.o., ulica: Branka Miljkovica br.50, matični broj 03325911.

Roba (usluge) koja se prodaje putem Web sajta posjeduje svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe u skladu sa njenom namjenom koja je definisana u Poreskoj Upravi Crne Gore (Broj:30-01-31518-7, Područna jedinica Podgorica) Saobraznost robe ugovoru ISKLJUČIVO utvrđuje prema svojstvima i nameni robe kako je to definisano u Centralnom Registru Privrednih Subjekata.

Prodajna cijena robe je naznačena uz svaki artikal, a mogućnost kupovine robe uz posebne cijenovne pogodnosti ili uz posebne prodajne podsticaje (akcijska prodaja), obavlja u skladu sa uslovima koji su objavljeni na izzymarket.me;

Nastojimo da budemo što precizniji u opisu proizvoda, prikazu slika i samih cijna, ali ne možemo garantovati da su sve informacije kompletne i bez grešaka. Slike ne moraju biti 100% identične proizvodima. Svi artikli prikazani na sajtu su dio naše ponude i ne podrazumijeva se da su dostupni u svakom trenutku.

4. Politika isporuke

4.1. Trenutak prihvatanja porudžbine

Nakon poručivanja, bićete obavješteni o statusu Vaše porudžbine putem email-a koji ste naveli tokom procesa poručivanja. Porudžbina je prihvaćena od strane preduzeća Amazon Trade d.o.o. tek nakon što Vam emailom pošaljemo potvrdu o prihvatanju iste.

4.2. Rok isporuke

Period isporuke porudžbine je svakog radna dana. Porudžbine poslate petkom i vikendom biće dostavljene kao i ostalim danima.

4.3. Kašnjenje isporuke

U slučaju kašnjenja isporuke, kupac ima pravo da odustane od kupovine, i u tom slučaju će sav novac biti vraćen.

4.4. Cijena isporuke

Naručenu robu Vam šaljemo kurirskom službom Izzy, cijna isporuke je 3,00€ za svaku porudžbinu veću od 10,00€ dostava je besplatna za sve kupce u Crnoj Gori. Troškovi isporuke se dodaju na cijenu proizvoda i iskazani su uz cijenu proizvoda i tokom procesa naručivanja na Web sajtu.

U slučaju zamjene robe, troškove vraćanja robe snosi prodavac.

Možemo podijeliti Vašu porudžbinu prilikom isporuke na nekoliko dijelova u zavisnosti od raspoloživosti i dostupnosti robe na zalihama (može se desiti da je u nekoj drugoj radnji ili magacinu u drugom gradu). To kupcu neće prouzrokovati nikakve dodatne troškove.

4.5. Procedura isporuke

Pošiljka stiže na adresu u periodu od 08-00 sati. Potrebno je da u tom periodu na adresi bude osoba koja može preuzeti pošiljku. Kurir svaku pošiljku pokušava da uruči u dva navrata. Ukoliko Vas kurir ne pronađe na adresi, pozvaće vas na telefon koji ste ostavili prilikom kreiranja porudžbenice i dogovoriti novi termin isporuke. Ukoliko Vas ni drugi put ne pronađe na adresi, pošiljka se vraća u naše prostorije .

Prilikom preuzimanja pošiljke potrebno je vizuelno pregledati paket, da ne postojе slučajno vidna oštećenja. Ukoliko primjetite da je transportna kutija značajno oštećena i posumnjate da je proizvod možda oštećen, imate prava da odbijete prijem pošiljke i odmah nas obavjestite pozivom na telefon 067/68/69 00 90 50 ili putem emaila info@izzymarket.me . Ukoliko je pošiljka na izgled bez oštećenja slobodno preuzmite pošiljku i potpišite kuriru adresnicu.

5. Politika plaćanja

5.1. Načini 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. Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa NLB Bankom AD Podgorica i obavlja se na bezbjedan i sertifikovan način preko Ixopay Payment Gateway-a, jednostavnim unosom podataka sa platne kartice.

Nakon što se unesu podaci o kartici i potvrdi plaćanje, banka autorizuje transakciju i time je porudžbina odobrena i ulazi u dalji proces pripreme za isporuku. Iznos će biti rezervisan na vašoj kartici (računu) i neće Vam biti raspoloživ za drugu namjenu.

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 rezervisan na Vašem računu se oslobadja i biće Vam ponovo na raspolaganju. Nakon toga možete ponoviti istu ili novu porudžbinu, i izvršiti plaćanje vezano za njih.

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

5.2. Zaštita podataka prilikom plaćanja karticama

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, povjerljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola, primjenom najsavremenijih metoda tokenizacije osjetljivih podataka, i u skladu sa PCI-DSS standardima. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni trgovcu.

3D Secure zaštita za sve trgovce i kupce – Ixopay Payment Gateway koristi najviše globalne standarde zaštite i privatnosti podataka. Svi trgovci koji koriste Ixopay Payment Gateway su automatski uključeni u 3D-Secure zaštitu, čime se kupcima garantuje bezbjednost kupovine. Brojevi platnih kartica kupaca se ne čuvaju na sistemu trgovca a sami upis se štiti SSL enkripcijom podataka.

PCI Standardima se štite osjetljivi podaci o korisniku kartice tokom cjelog procesa plaćanja: od momenta unosa podataka na prodajnom mestu trgovca, tokom komunikacija između trgovca i relevantnih banaka i kartičarskih organizacija, kao i kasnije čuvanje tih podataka.

5.3. Registracija metoda plaćanja

Kada se podaci o kartici kupca, na njegov zahtev ili odlukom trgovca TOKENIZUJU, (pohranjuju na sertifikovan način za kasnije korišćenje), ti podaci se čuvaju na Ixopay PCI-DSS sertifikovanim serverima. Tako tokenizovani kartični podaci se prenose na potpuno bezbjedan i sertifikovan način. Trgovac ni u jednom trenutku nema pristup podacima o broju kartice i drugim osjetljivim podacima, već dobija referentni broj (token) koji samo on može koristiti u skladu sa uslovima ugovorenim sa kupcem. Kupac ima mogućnost deregistracije prethodno registrovane kartice, kao i promjene detalja ranije tokenizovane kartice.

5.4. Povraćaj sredstava

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

6. Politika reklamacije

6.1. Postupak reklamacije

Proizvodi koji se prodaju putem naše internet prodavnice, su praćeni svom zakonski neophodnom dokumentacijom uključujući i garantne listove proizvođača. Ukoliko se pojavi potreba da reklamirate određeni artikl na kvalitet mi ćemo ispuniti sve zakonski definisane obaveze za prodavca, na isti način kao da ste robu kupili u klasičnoj prodavnici.

Roba pokrivena garancijom proizvođača se prodaje sa garancijom proizvođača proširena na Kupca. Reklamacioni postupak se pokreće na zahtev kupca, popunjavanjem Zahtjeva za reklamaciju na kvalitet proizvoda .

Ukoliko želite da započnete proces reklamacije, potrebno je da nam se obratite na email info@izzymarket.me . ili telefon 067/68/69 00 90 50 kako bi Vam poslali ovaj Zahtev ili da isti skinete sa našeg web sajta (link) i da nam ga pošaljete na email info@izzymarket.me

Preduzeće Amazon Trade d.o.o. ne preuzima nikakvu odgovornost za greške kupaca, proizvode pogrešno kupljene ili bilo koje druge greške koje se odnose na Vaše postupke prilikom kupovine na Web sajtu. Ukoliko imate nepravilnosti u radu prilikom kupovine proizvoda na Web sajtu ili niste dobili kupljeni proizvod, molimo Vas da kontaktirate korisnički servis (kontakt podaci) i mi ćemo se potruditi da otklonimo nepravilnosti kako biste dobili kupljeni proizvod.

Ako je neki proizvod koji ste kupili defektan ili ne funkcioniše pravilno iz bilo kog razloga, molimo Vas da kontaktirate naš korisnički servis 067/68/69 00 90 50 i da pogledate garantni list kako biste se upoznali sa detaljima garancije i postupkom reklamacije.

6.2. Pravo na povraćaj novca ili zamijenu robe

U slučaju odustanka od ugovora, potrošač ima pravo na povraćaj novca ili na zamijenu za drugi proizvod. Iznos se kupcu vraća po prijemu proizvoda, i nakon što se utvrdi da je proizvod vraćen neoštećen i ispravan.

6.3. Pravo na odustajanje od ugovora, prava i obaveze kupca i prodavca

Zakon za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje proizvod kupuje radi namirenja svojih individualnih potreba, a ne radi obavljanja profesionalne delatnosti), da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat. Prilikom odustanka kupac može, ali ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje. Obrazac/Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu. U slučaju odustanka od ugovora, potrošač ima pravo na povraćaj novca ili na zamijenu za drugi proizvod. Cijena se kupcu vraća po prijemu proizvoda, i nakon što se utvrdi da je proizvod neoštećen i ispravan. Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Po isteku roka od 14 dana od dana kada je poslao odustanak, proizvod se više ne može vratiti. Prilikom povraćaja robe obavezno je vratiti u ispravnom i nekorišćenom stanju i originalno neoštećenom pakovanju, pri čemu se mora priložiti i originalni fiskalni isečak. Po prijemu proizvoda, utvrdiće se da li je proizvod ispravan i neoštećen. Kupac odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja

proizvodom, tj. kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, odbiće se vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak. Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku, a nakon prijema proizvoda.

6.4. Troškovi vraćanja robe i novca

Troškove vraćanja robe i novca snosi kupac, sem u slučajevima kada kupac dobije neispravan ili pogrešan artikal.

7. Uputstvo za kupovinu

7.1. Uputstvo za kupovinu na websajtu – postupak kupovine

Sve artikle koje smo prikazali na našoj internet prodavnici <http://www.izzymarket.me> možete poručiti, na vrlo brz i jednostavan način. Sve što je potrebno da uradite je da pronađete artikal koji želite, i ostavite svoje podatke, a mi ćemo se potruditi da vam sva roba koju ste naručili stigne u roku od 2-4 radna dana.

Nakon što pristupite našem sajtu, predite na pretragu artikala. Kako biste ubrzali i olakšali svoju pretragu možete koristiti filtere. Pomoću filtracije možete odrediti za koji pol, uzrast, koji tip, veličinu, boju ili model artikla želite.

Kada se odlučite za neki artikal kliknite na odgovarajuću veličinu artikla, a zatim ga stavite u korpu. Kada to uradite u gornjem dijelu ekrana će se pojaviti novi prozor koji vam nudi mogućnost da vidite stvari koje se nalaze u korpi, kao i mogućnost direktnog odlaska na kasu.

Ukoliko ste završili proces izbora proizvoda, kliknite na opciju "KASA" kako biste otvorili novo polje u koje treba da unesete podatke o sebi i vašoj adresi. Nakon unosa adrese kliknite na opciju "DALJE" kako biste prešli na sledeći korak.

Naredna stvar koju treba da uradite jeste da provjerite narudžbu, odnosno da utvrdite da li ste poručili sve stvari koje ste željeli ili ste možda izostavili neki artikal, pogriješili u broju ili veličini. Na ekranu će vam se pojaviti podaci svih artikala koje ste prethodno "stavili u korpu". Ukoliko su svi podaci ispravni, idete na potvrdu narudžbe.

Zatim birate način plaćanja. Za sada su ponuđeni načini plaćanja: A) "pouzećem" – plaćanje po preuzimanju gotovinom ili čekovima, i B) plaćanje karticom.

Ukoliko izaberete plaćanje karticom pojaviće vam se polja u koja morate da unesete sledeće podatke: broj kartice, ime vlasnika kartice, datum isteka kartice i cvv broj kartice (odnosno verifikacioni broj kartice) – to je broj koji obično stoji na poledini kartice. Eventualno može vam se tražiti da unesete tip (brand) kartice.

U sledećem koraku, pojaviće vam se potvrda kupovine koju možete odštampati ili jednostavno zabilježiti podatke o transakciji – informacije o statusu transakcije (da li je transakcija uspjela ili ne), ID broj porudžbine – ID broj svake narudžbe je jedinstven, iznos koji ste platili i valutu u kojoj je transakcija obavljena, zadnje 4 cifre kartice sa kojom ste izvršili plaćanje i tip ili brand kartice, autorizacioni kod banke – broj jedinstven za svaku uspešnu kartičnu transakciju, i datum i vrijeme kada je transakcija izvršena.

Ovim korakom se završava process online kupovine. Nakon toga, bićete obavješteni o statusu Vaše porudžbine putem email-a. Porudžbina je prihvaćena od strane trgovca tek nakon što Vam emailom pošaljemo potvrdu o prihvatanju iste. Roba koju ste poručili će vam stići u roku koji je naveden na potvrdi.

Ukoliko u toku procesa naručivanja budete imali bilo kakav problem, uvek vam stoji na raspolaganju naš call centar na broju 067/68/69 00 90 50 koji radi radnim danima od 08 do 00 časova ili kontakt na email info@izzymarket.me.

