

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.

Balkanska47 Beograd

Telefon:+381117620255

E-mail:office@fudeks.rs

Matični broj : 07462069

PIB : 100301140

PDV broj: 135320810

Šifra delatnosti: 4931

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

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 usluge. 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 zloupotrebiti 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 infrmacije 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 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.

Politika kolačića (Cookies)

Kolačić (cookie) je informacija sačuvana na Vašem računaru od strane internet stranice koju posetite. 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.

III Opšti uslovi pružanja usluga

Prodaja usluga putem naše online prodavnice 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;

III Raspoložive opcije plaćanja rezervisanih karata

PLAĆANJE PLATNOM KARTICIOM

Fudeks Vam je,u saradnji sa AllSecure 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.

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 Način plaćanja

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

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 Vam je izdala karticu, a naše preduzeće Fudeks d.o.o. nema uvid u njih.

Zaštita podataka prilikom plaćanja

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

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

PCI DSS Standardi - AllSecure Payment Gateway se konstantno usaglašava sa svim zahtevima kartičarskih organizacija u cilju povećanja nivoa bezbednosti trgovaca i kupaca. Od 2005 godine do danas, bez prekida, sistem je sertifikovan kao PCI-DSS Level 1 što predstavlja najviši standard u industriji. PCI Data Security Standard (PCI-DSS) je norma koja definiše neophodne mere bezbednosti pri obradi, čuvanju i prenošenju osetljivih kartičarskih podataka. PCI Standardima se štite osetljivi podaci o korisniku kartice tokom celog 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.

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.

Nakon uspešno završene transakcije, korisnik dobija kartu na e mail. 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 nema 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, MasterCard ili DinaCard, kartice koja je korištena za plaćanje. Ovo znači da će naša banka na naš zahtev obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

V 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, ili Vam se karta može dostaviti putem email adrese ukoliko nam pošaljete zahtev.

VI 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 poslovnica.

Ukoliko želite da započnete proces reklamacije, potrebno je da nam se obratite na email : office@fudeks.rs ili telefon +381117620255.

Preduzeće Fudeks d.o.o ne preuzima nikakvu odgovornost za greške kupaca, usluge 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 usluga na Web sajtu ili niste dobili kupljenu uslugu, molimo Vas da kontaktirate korisnički servis (office@fudeks.rs ili na telefon +381117620255) i mi ćemo se potruditi da otklonimo nepravilnosti kako biste dobili kupljenu uslugu.

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 , DinaCard metoda plaćanja, što znači da će bankana zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

VII Uputstvo za kupovinu

Sve autobuske karte koje su prikazane na našem sajtu možete kupiti na vrlo brz i jednostavan način. Sve što je potrebno da uradite je da odaberete željenu relaciju i datum putovanja, a elektronska karta će stići na vaš email odmah nakon uplate.

Pretraga i izbor linije

Nakon što pristupite našem sajtu, izaberite mesto polaska, odredište i datum putovanja i vrstu karte . Nakon toga potrebno je da izaberete dugme pretraga.

Dodavanje u korpu

U rezultatima pretrage dobiće se više ponuđenih opcija, prevashodno za datum koji ste želeli, ili opciono za prvi najbliži datum. Kada se odlučite za odgovarajući polazak, kliknite na dugme "KUPI", Kada to uradite, na ekranu će se pojaviti prozor koji na kome je neophodno da unesete kontaktne informacije i informacije o putniku/putnicima.

Unos podataka o putnicima

U ovom polju unosite podatke o putnicima (ime, prezime i email adresu na koju želite da vam stigne karta).

Provera porudžbenice

U desnom delu ekrana će vam se pojaviti podaci o izabranom putovanju: relacija, datum i vreme polaska, i konačan iznos. Pažljivo proverite sve podatke jer se naknadne reklamacije ne uvažavaju. Ukoliko su svi podaci ispravni, izaberite način plaćanja.

Način plaćanja

Za sada su ponuđeni sledeći načini plaćanja:

- **Plaćanje opštom uplatnicom** (sa rokom uplate do datuma navedenog na stranici za potvrdu)
- **Plaćanje platnom karticom** (instant izdavanje karte)

Kada izaberete način plaćanja, pre nego što kliknete na dugme "NASTAVI" neophodno je čekirati polje

* Pročitao sam i prihvatam [opšte uslove prodaje putem web sajta](#) i [izjavu o privatnosti](#)

Ukoliko ste izabrali plaćanje opštom uplatnicom tada će vam se pojaviti novi prozor za potvrdu poružbine, gde su navedeni svi detalji putovanja, cena kao i kontakt informacije. Za nastavak rezervacije kliknite na dugme „Potvrdi”. Nakon toga ćete dobiti potvrdu o uspešnoj rezervaciji, koju je potrebno uplatiti u naznačenom roku.

Ukoliko izaberete plaćanje karticom, otvoriće se sigurna stranica gde unosite: broj kartice, ime i prezime vlasnika, datum isteka i CVV broj (trocifreni broj na poledini kartice).

Klikom na dugme "PAY" prebaciće se vas na 3D secure stranicu, gde je potrebno da kliknete na dugme "SUBMIT"

Potvrda i preuzimanje karte

Nakon uspešne uplate, pojaviće se potvrda kupovine sa ID brojem porudžbine, autorizacionim kodom banke, tačnim iznosom i vremenom transakcije. Ova potvrda, zajedno sa samom autobuskom kartom u PDF formatu, **odmah stiže na vašu email adresu**.

Ukoliko u toku procesa kupovine budete imali bilo kakav problem, naš call centar vam stoji na raspolaganju na broju **+381117620255** koji radi radnim danima od **08:00** do **21:00** časova i vikendom do **08:00-15:00**, kao i kontakt putem email-a [office@efudeks.rs].

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](#).