

USLOVI KORIŠĆENJA VEB-SAJTA

Ovaj dokument (zajedno sa ovde spomenutim drugim dokumentima) utvrđuje opšte uslove za korišćenje veb-sajta: <https://redox.rs/> (u daljem tekstu: veb-sajt) i kupovine proizvoda preko veb-sajta.

Postavljanjem, upravljanjem i prodajom preko Veb-sajta rukovodi:

FILIP STOJANOVIĆ PR ZANATSKO TRGOVINSKA RADNJA REDOX BEOGRAD

MB: 65836467

PIB: 112048187

e-mail: info@redox.rs

(u daljem tekstu: „Redox“ ili mi)

Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Uslove korišćenja veb-sajta (u daljem tekstu: „Uslovi korišćenja“), pre korišćenja veb-sajta. Korišćenjem Veb-sajta smatra se da je korisnik upoznat sa ovim Uslovima korišćenja i da ih prihvata.

Redox može da izmeni sadržaj ovih Uslova korišćenja, asortiman proizvoda, cene proizvoda, kao i druge podatke koji se odnose na veb-sajt, zbog čega su korisnici veb-sajta dužni da prilikom svake posete pažljivo pregledaju sadržaj veb-sajta. Prilikom korišćenja veb-sajta ili naručivanja proizvoda preko Veb-sajta, obavezuju Vas ovi Uslovi korišćenja. Ako se ne slažete sa Uslovima korišćenja i svrhom i načinom obrade Vaših ličnih podataka molimo Vas da ne koristite veb-sajt. Ako imate pitanja u vezi sa Uslovima korišćenja možete da nas kontaktirate na e-mail adresu: info@redox.rs.

Odricanje od odgovornosti

Redox ne preuzima odgovornost za štetu koju korisnik pretrpi usled: toga što nije pročitao Uslove korišćenja; nemogućnosti da se izvrši kupovina preko veb-sajta iz opravdanih razloga; nemogućnosti korišćenja veb-sajta zbog održavanja, obezbeđenja ili bilo kog drugog tehničkog razloga, kao i usled uskraćivanja pristupa veb-sajtu zbog nedozvoljenih načina korišćenja.

Korišćenje veb-sajta

Podatke (uključujući i Vaše lične podatke) koje nam date obradićemo u skladu sa Uslovim korišćenja, Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti i Obaveštenjem o kolačićima. Kada koristite veb-sajt, slažete se sa obradom Vaših podataka o ličnosti u skladu sa navedenim dokumentima.

Korišćenjem veb-sajta i naručivanjem proizvoda preko veb-sajta, prihvataate da:

- koristite veb-sajt samo za pretragu i pravno valjane narudžbine;
- nećete upućivati lažne ili obmanjujuće narudžbine;
- navedena e-mail adresa, adresa i/ili drugi kontakt podaci koje navodite su tačni, važeći i potpuni.

Naručivanjem proizvoda preko veb-sajta pristajete da Redox upotrebljava Vaše podatke, kao i da Vas kontaktira u svrhu izvršenja Vaše narudžbine, ukoliko je to potrebno, a u skladu sa Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti. Ukoliko ne navedete sve podatke koji su nam potrebni, nećete moći da izvršite kupovinu proizvoda. Kada vršite naručivanje proizvoda preko veb-sajta, potvrđujete da ste sposobni za zaključenje obavezujućih ugovora.

Kupovina proizvoda

Prezentacija proizvoda na veb-sajtu predstavlja ponudu za zaključenje ugovora o kupoprodaji proizvoda. Ugovor o kupoprodaji zaključujete sa Redox kao prodavcem. Zaključenjem ugovora o kupoprodaji sa Redox imate sva prava predviđena važećim zakonima. Naručivanjem proizvoda preko veb-sajta korisnik se obavezuje da izvrši plaćanje Redox.

Klikom na dugme „prijavi se“ ili "kreiraj porudžbinu" na zadnjem koraku postupka naručivanja vi ste izdali obavezujući nalog za kupovinu i obavezali ste se da izvršite plaćanje. Posle navedenog u najkraćem mogućem roku narudžbenica će biti kreirana i odmah će Vam biti poslat e-mail koji sadrži sve elemente Vaše narudžbenice.

Naručivanje

Proizvode putem Veb-sajta možete da naručite samo elektronskim putem, što znači da je isključena mogućnost naručivanja putem telefona ili pisma. Prethodno potrebno da na Veb-sajtu odaberete proizvode koje želite da naručite. Popunite obavezna polja koja se odnose na Vaše ime i prezime, i na Vašu e-mail adresu, nakon čega je potrebno da odabere polje „Prijavite se“ ili „Kreiraj porudžbinu“. Odabirom navedenog polja, na veb-sajtu ćete dobiti obaveštenje da je Vaša prijava uspešno poslata.

Sledeći korak jeste da ćete od strane Redox dobiti prateći e-mail kojim ćete biti upućeni na instrukcije za plaćanje i dobijanje Vašeg proizvoda.

Naručivanje preko Veb-sajta je jednostavno, čak i ako nešto pogrešite spremni smo da Vam pomognemo u svakoj situaciji.

Nakon obavljene narudžbine (kao što je u prethodnom delu detaljno opisano), dobićete na svoj e-mail obaveštenje u kome stoje svi podaci o narudžbini. Međutim, ukoliko iz nekog razloga isporuka naručene robe ne bude moguća, Redox je u obavezi da Vas bez odlaganja o tome obavesti.

Cena proizvoda i troškovi dostave

Kupoprodajna cena proizvoda je naznačena na Veb-sajtu pored svakog proizvoda i ne uključuje PDV s obzirom da Redox nije u sistemu PDV-a.

Kupoprodajna cena proizvoda je izražena u EUR ili RSD i biće naplaćena u valuti zemlje iz koje se vrši plaćanje u protivvrednosti sistema preko kojeg vršite plaćanje.

Kupoprodajna cena proizvoda ne uključuje cenu dostave imajući u vidu da se proizvod dostavlja digitalnim putem.

Način plaćanja

Proizvode koje ste naručili i želite da kupiti putem Veb-sajta možete da platite uplatom na tekući račun, PayPal-om, Western Union-om ili platnim karticama.

Plaćanje platnim karticama

1. Plaćanje na našoj internet prodavnici je moguće izvršiti na jedan od sledećih načina: platnim karticama – VISA, ili MasterCard koje podržavaju plaćanje preko Interneta. Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa AllSecure doo i UniCredit banka ad i obavlja se na bezbedan i sertifikovan način preko AllSecure Paymet Gateway-a, jednostavnim unosom podataka sa platne kartice.
2. 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 pristup Servisu. Iznos će biti rezervisan na vašoj kartici (računu) i neće Vam biti raspoloživ za drugu namenu.
3. Transakcija će biti kompletirana i iznos skinut sa vašeg računa tek kada se omogući pristup Servisu. U slučaju da se plaćanje ne kompletira, odnosno iznos se ne skine sa računa do isteka 14 dana od prihvatanja Vaše porudžbine, ta porudžbina će biti otkazana i izbrisana. Nakon isteka roka od 14 dana , novac rezervisane na Vašem računu se oslobađaju i biće Vam ponovo na raspolaganju. Nakon toga možete ponoviti istu ili novu porudžbinu, i izvršiti plaćanje vezano za njih.
4. Proverite kod banke koja je karticu izdala da li Vaša kartica podržava plaćanje preko Interneta.

Zaštita podataka kartice

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola, primenom najsavremenijih metoda tokenizacije osetljivih 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 - 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.

Povraćaj sredstava

U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je predhodno 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.

Izjava o konverzijama

Sva plaćanja će biti obavljena 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.

Pravo na odustanak od ugovora na daljinu

U skladu sa zakonom imate pravo do odustane od ugovora o kupoprodaji robe preko veb-sajta bez navođenja razloga zbog kojeg odustajete i to u roku od 14 dana od dana kada je roba dostavljena Vama, odnosno trećem licu koje ste odredili kao primaoca.

Ukoliko želite da odustanete od ugovora o kupoprodaji robe, koji je zaključen preko veb-sajta, to možete da učinite elektronskim putem i to popunjavanjem i slanjem izjave o odustanku od ugovora zaključenog na daljinu (dalje: obrazac za odustanak od ugovora)- Takođe, od ugovora o kupoprodaji možete odustati i na drugi nedvosmislen način.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata na adresu Redox-a i smatra se blagovremenom ako je poslata u roku od 14 dana od dana kada je roba dostavljena Vama, odnosno trećem licu koje ste odredili kao primaoca.

U slučaju da odustanete od ugovora vi snosite troškove vraćanja robe i dužni ste da u roku od 14 dana od dana odustajanja od ugovora vratite Redox kupljenu robu.

Redox je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak od ugovora izvrši povraćaj uplata koje je primio za robu, s tim što može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća ili dok ne primi dokaz da ste robu poslali u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Kupovinom robe putem veb-sajta dajete izričitu saglasnost da se povraćaj uplate izvrši na Vaš tekući račun.

Obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i načinu postupanja po primljenim reklamacijama

Obaveštavamo Vas da reklamacije na robu kupljenu preko veb-sajta možete da izjavite elektronskim putem na e-mail adresu: info@redox.rs. Prilikom izjavljivanja reklamacije dužni ste da dostavite robu na koju se reklamacija odnosi, kao i račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini robe (kopija računa, slip i sl.).

Po prijemu reklamacije izdaćemo Vam pismenu potvrdu ili ćemo Vas elektronskim putem obavestiti da potvrđujemo da smo primili Vašu reklamaciju, odnosno saopštićemo Vam broj pod kojim je Vaša reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

Najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pismenim ili elektronskim putem odgovorićemo Vam na izjavljenu reklamaciju. Odgovor će sadržati odluku da li prihvatamo reklamaciju, izjašnjenje o Vašem zahtevu i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Dužni smo da postupimo u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko smo dobili Vašu prethodnu saglasnost.

Ukoliko iz objektivnih razloga nismo u mogućnosti da udovoljimo Vašem zahtevu u roku koji je dogovoren, dužni smo da Vas o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavestimo i navedemo rok u kojem ćemo je rešiti, kao i da dobijemo Vašu saglasnost, što smo u obavezi da evidentiramo u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacije moguće je samo jednom.