

Uputstvo i pravila za rad internet prodajnog mjesta



Uvod

Uputstvo za rad internet prodajnog mjesta je namijenjeno klijentima Hipotekarne banke ad Podgorica sa kojima Banka ima sklopljen Ugovor o prihvatanju VISA i MASTERCARD platnih kartica putem interneta (e-Commerce ugovor) i koje čini sastavni dio istog.

U uputstvu su navedeni svi obavezni elementi svakog internet prodajnog mjesta koji su neophodni da budu postavljeni, a sve po pravilima kartičnih šema kao i nacionalne legislative.



I PLAĆANJE NA INTERNET PRODAJNOM MJESTU AKCEPTANTA

Ukoliko trgovac želi da na svom internet prodajnom mjestu (web site-u) omogući on line plaćanje platnim karticama Visa i Mastercard, neophodno je da odradi potrebne postavke, tj. implementaciju, shodno instrukcijama i upustvima koje dobija od strane eCommerce vendora Banke. Sve instrukcije i uputstva (uključujući i otvaranje testnog internet prodajnog mjesta, testnih kartica) eCommerce vendor dostavlja trgovcu putem email-a, nakon što se za trgovca na strani Banke kompletira procedura odobrenja.

Trgovcu se ne može omogućiti testno internet prodajno mjesto, prije nego što se kompletira odobrenje istog za rad.

Banka može dati trgovcu saglasnot za produkciju tek kada sve postavke na internet prodajnom mjestu (uključujući naravno i dokumentaciju za eCommerce servis koja se dostavlja) budu kompletne.

Obavezne stavke koje je neophodno da svaki trgovac ispunji kod postavki na internet prodajnom mjestu su:

1) Informacije o trgovcu i oznake (logo tipovi)

Trgovac je obavezan da na internet prodajnom mjestu jasno istakne sledeće informacije:

- o **Informacije o prodajnom mjestu:**
 - Puni zvanični naziv trgovca
 - „Merchant Descriptor“ - naziv pod kojim se trgovac pojavljuje na tržištu
 - Registarski broj, PIB i PDV
 - Adresa trgovca/firme (ulica, grad država)
 - Podrška - Kontakt telefon, email
- o **Nazivi platnih kartica:**
 - Postaviti nazive kartica koje internet prodajno mjesto prihvata
 - Neophodno je da nazivi kartica budu postavljeni sledećim redosledom: MasterCard, Maestro, Visa
 - MasterCard i Maestro ne smije biti razdvojen nazivom neke druge kartice
 - Redosled naziva Mastercard i Maestro je neophodno da bude upravo tako i postavljen, Mastercard pa Maestro



o Logo tipovi

- Potrebno je postaviti logo tipove kartica kojima se može izvršiti plaćanje na internet prodajnom mjestu (Visa/Mastercard)
- Logo tip je na jednoj stranici dozvoljeno prikazati samo jednom
- Logo tipovi kartičnih kuća je neophodno da budu postavljeni u nepromijenjenoj formi, sa linka u nastavku:
<https://help.allsecure.xyz/sr-latn-rs/3-uskladivanje/58-korisna-grafika-za-vasu-internet-prodavnicu>
- Logo Hipotekarne banke ad, standardni logo tipovi i sigurnosni logotipovi kartičnih kuća Visa/Mastercard je potrebno da budu postavljeni:
 - na početnoj i svakoj strani internet prodajnog mjesta,
 - na strani za plaćanje, tj.strani gdje se unose kartični podaci.
- Logo Hipotekarne banke je neophodno da bude linkovan na web adresu www.hipotekarnabanka.com
- Logo tipovi kartičnih kuća je neophodno da budu linkovani na web adrese:
 - Visa - <https://www.visa.co.uk/about-visa/visa-in-europe.html>
 - Mastercard - <https://www.mastercard.us/en-us.html>
 - Mestro - <http://www.maestrocard.com/>
- Visa logo za Card on File – ukoliko korisnik kartice koristi Card on File, tj.ranije sačuvanu karticu kojom je već vršio plaćanje na internet prodajnom mjestu trgovca, tada i samo na tom mjestu je potrebno da postoji postavljen i dodatni Visa logo važeći za Card on File.
- Zaštitni znak programa MasterCard Secure Code treba linkovati na:
<http://www.mastercard.com/rs/consumer/credit-cards.html>
- Zaštitni znak programa Visa Secure treba linkovati na:
<https://rs.visa.com/pay-with-visa/security-and-assistance/protected-everywhere.html>
- Logo eCommerce vendora – neophodne instrukcije se dostavljaju od strane eCommerce vendora

Trgovac je u obavezi da postavi potrebne tekstove, kako bi pružio klijentima/kupcima neophodne podatke o uslovima rada internet prodajnog mjesta.

Obavezne stavke:

- 5



Napomena: za sve pobrojane stavke, može se iskoristiti primjer teksta koji je postavljen na linku eCommerce vendora Banke, a koji se dobija od strane istog prilikom povezivanja Trgovca za potrebe implementacije.

3) Naplata robe/usluge – Transakcije Autorizacije, Kompletiranja i Otkazivanja

Trgovci prilikom prihvatanja platnih kartica na internet prodajnom mjestu mogu koristiti dva tipa transakcija.

Autorizacija, tj Pre-autorizacija – tip transakcije kojim se iznos sredstava koji kupac plaća za određenu robu rezervise na računu kupca.

Ovaj tip transakcije koriste trgovci koji prvo moraju da provjere da li poručenu robu imaju na stanju, prije nego istu pripreme za dalje slanje prema kupcu. U slučaju da poručena roba nije dostupna, trgovac vrši poništenje pre-autorizacije.

Kompletiranje (Capture) – tip transakcije kojim se kompletira odradjena pre-autorizacija, tj sredstva na računu kupca nisu više rezervisana već se ista skidaju sa računa kupca. Ova transakcija se vrši sa strane trgovca nakon što poručenu robu pripremi za slanje, tj dostavu kupcu ili nakon što istu kupcu isporuči.

Napomena: Iznos kompletirane transakcije (Capture) ne može biti veći od iznosa koji je rezervisan na računu kupca, tj od iznosa izvršene Pre-autorizacije. Tačnije, iznos kompletirane transakcije može biti ili jednak iznosu Pre-autorizacije, iznosu koji je kupcu rezervisan na računu ili manji od navedenog.

Reversal ili Void – u slučaju da trgovac nema na stanju poručenu robu, da ne može ispuniti svoje obaveze prema kupcu, vrši poništavanje transakcije Pre-autorizacije. Ovo podrazumijeva da se rezervisana sredstva na računu korisnika kartice tj kupca oslobadjaju i ponovo su kupcu na raspolaganju.

Standardni rok za kompletiranje transakcije je 14 dana. Nakon navedenog roka, Banka izdavaoc kartice, tj Banka kupca, može osloboditi rezervisana sredstva kupca i omogućiti mu raspolaganje istima.

Rok za otkazivanje/otkazivanje transakcije (Void) je do 22:00h istog dana odradjene autorizacije.

Ukoliko je transakciju potrebno otkazati nakon navedenog roka, potrebno je prvo uraditi kompletiranje (Capture) te transakcije, a nakon toga i povraćaj sredstava (Refund).



Kada je u pitanju poništenje za transakcije na rate Premium karticama, isto se vrši na način da trgovac uplati odgovarajući iznos na račun korisnika kartice/ kupca, a sa strane Banke se odradi prijevremena otplata rata. Na ovaj način kupac dobija sredstva nazad.

4) Strana za plaćanje/ strana za unos kartičnih podataka

Neophodno je da trgovac na svom internet prodajnom mjestu obezbijedi kupcu unos navedenih podataka i zatražiti njihov obavezan unos, kao i da ih proslijedi u zahtjevu za autorizaciju.

- Ime i prezime kupca
- Broj kartice
- Datum važenja kartice
- CVV (broj koji se nalazi na poledjini kartice)

Unos kartičnih podataka se unosi na zaštićenoj web stranici eCommerce vendora Banke, koji je u skladu sa sigurnosnim pravilima poslovanja kartičnih kuća. Trgovac je u obavezi da preusmjeri korisnika kartice na ovu stranicu za plaćanje, prije izvršenja same autorizacije. Trgovac ne čuva podatke/brojeve kartica (PAN) korisnika na svojoj strani.

U slučaju da se plaćanje odvija direktno na strani trgovca, isti je obavezan da bude uskladjen sa pravilima PCI DSS standarda. Za ovaj način plaćanja je neophodno da trgovac dobije posebno odobrenje Banke, prilikom kojeg se dostavlja sva neophodna PCI DSS dokumentacija trgovca, tj provider-a preko čije strane će se vršiti plaćanje, koji će imati direktan pristup API eCommerce vendora Banke. Takođe, prije samog odobrenja na strani Banke, neophodno je da se sva neophodna PCI DSS dokumentacija razmijeni i sa eCommerce vendorom Banke, koji će odraditi pregled i provjeru dostavljene dokumentacije (vazeci PCI sertifikat i document AoC (Attestation of Compliance) na svojoj strani i dati potvrdu o istom. Tek kada se dostavi sva potrebna vazeca PCI DSS dokumentacija i Banka dobije potvrdu od eCommerce vendora da je ista u skladu sa pravilima, trgovac može nastaviti sa potrebnim postvakama u ovom dijelu.

5) 3D Secure i obavezna polja za slanje

3D Secure je bezbjednosni standard koji omogućava autentifikaciju korisnika kartice prilikom plaćanja na internet prodajnom mjestu, a što podrazumijeva dodatni stepen zaštite internet prodajnog mjesta klijenta i korisnika platne kartice.

3D Secure je obavezan i aktivan je za procising internet prodajno mjesto za svakog trgovca. Po pitanju istog, kartične kuće dodatno propisuju i obavezno slanje odredjenog seta podataka uz transakciju. Ovaj dio trgovac setuje na svojoj strani prilikom implementacije, u slučaju da isto nije setovano i da se ne šalje sa strane sistema eCommerce vendora.

Niže navodimo obavezna polja za slanje, za EMV 3DS Areq:



- browserIpAddress (ukoliko se transakcija izvršava preko Web-a) - sistem automatski preuzima podatke
- browserScreenHeight - sistem automatski preuzima podatke
- browserScreenWidth - sistem automatski preuzima podatke
- ipAddress (ukoliko se transakcija izvršava preko mobilne aplikacije - SDK)

Polja koja kartična kuća preporučuje za slanje, uz slanje ostalih podataka, su:

- Cardholder Billing Address City
- Cardholder Billing Address Country
- Cardholder Billing Address Line 1
- Cardholder Billing Address Postal Code
- Cardholder Billing Address State
- Cardholder Email Address Recommended
- Cardholder Name Recommended
- Cardholder Phone Number (Work / Home /Mobile)

6) Potvrde o plaćanju

Nakon realizovanog plaćanja, neophodno je da trgovac dostavi korisniku kartice potvrdu o istom, bez obzira da li se radi o uspješnom plaćanju (odobrena transakcija) ili neuspješnom plaćanju (odbijena transakcija). Trgovac ovu poruku dostavlja:

- putem web forme, gdje navodi da li je transakcija odobrena ili odbijena. Ukoliko se radi o odobrenoj transakciji, potrebno je da se ovom porukom evidentiraju i osnovni podaci o autorizaciji (broj odobrenja, datum, iznos i valutu transakcije, podatke o korisniku kartice, podatke o kartici kojom je izvršeno plaćanje, i sl).

Ukoliko se radi o odbijenoj transakciji, potrebno je da se prikaže poruka da je transakcija odbijena, i da se po mogućnosti prikaze razlog odbijanja u slučaju da se radi o nekom od uobičajenih razloga odbijanja (npr nedovoljno sredstava, pogresan unos datuma važenja kartice, pogresan unos CVVa i sl).

- putem email-a – trgovac je obavezan da korisniku kartice dostavi potvrdu putem email-a, u slučaju da se radi o odobrenoj transakciji. Email potvrda plaćanja je potrebno da sadrži osnovne podatke korisnika kartice (ime, prezime, adresu, kontakte), podatke o poručenom proizvodu, iznos koji je plaćen, troškove dostave, rok isporuke, podatke o transakciji - informaciju o statusu transakcije, podatke o klijentu/kupcu kojem se vrši plaćanje, podatke o korisniku kartice, podatke o vrsti kartice kojom se izvršilo plaćanje i maskirani/skraćeni broj iste, pregled plaćene porudžbine (proizvod/usluge), iznos i valuta transakcije, datum i



vrijeme transakcije, Broj odobrenja (Authorisation Code), Broj porudžbine, kao i dodatne podatke ukoliko trgovac želi.

7) Dostavnica o ispručenom proizvodu

Trgovac je u obavezi da za isporučenu robu/ izvršene usluge obezbijedi dokaz da je roba/usluga preuzeta od strane Korisnika/Kupca, odnosno ovlaštene osobe. Trgovac je u obavezi da u periodu od tri godine od dana autorizovane transakcije, na siguran način arhivira sve informacije i dokumentaciju koja proistekne iz prihvatanja e-commerce transakcija, tj isporuke proizvoda/usluga, kao i da ih dostavi Banci u slučaju reklamacije transakcije, a na zahtjev Banke.

8) Odobravanje prodaje novih proizvoda/usluga

Ukoliko postojeći eCommerce trgovac Banke želi da omogući na postojećem internet prodajnom mjestu različitu vrstu proizvoda/usluga od prvobitno odobrene, obavezan je da kontaktira Banku i da za isto zatraži odobrenje. Svakako, kljient je obavezan da Banci dostavi pismeno obavještenje sa svim detaljima opisa novih proizvoda/usluga (Pristupnica za eCommerce servis Banke). U zavisnosti od dobijenih informacija, Banka trgovcu dostavlja neophodne instrukcije oko dalje realizacije.

Trgovac ne smije na internet prodajnom mjestu dodati robu/usluge različitu od već odobrene za rad/procesing, prije nego dobije odobrenje Banke.

9) Postupak rješavanja reklamacija

Reklamaciju transakcije Banka može dobiti od strane kupca (korisnika kartice) ili od strane Banke koja je izdala karticu kupca. U slučaju da se prijavi reklamacija neke transakcije, trgovac je obavezan da dostavi Banci sve tražene podatke vezane za reklamiranu transakciju, u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva Banke.

Za ove podatke i dokumentaciju Banka klijenta komntaktira putem email-a.

U slučaju da trgovac ne dostavi potrebnu dokumentaciju i informacije na vrijeme ili ne postupi u skladu sa bilo kojom obavezom definisanu Ugovoru za eCommerce servis koji potpiše sa Bankom, snosi odgovornost za reklamiranu transakciju.

U slučaju da trgovac primijeti bilo šta sporno ili sumnjivo u radu internet prodajnog mjesta, obavezan je prijaviti isto Banci u što kraćem roku.

10) Zabranjeni proizvodi

Trgovac ne smije na svom internet prodajnom mjestu nuditi prodaju zabranjenih proizvoda/usluga, propisano zakonom Crne Gore i/ili pravilima kartičnih kuća Visa i Mastercard, kao npr:

- radioaktivne, otrovne i eksplozivne materije, oružje i nuklearna sredstva,
- hemijske proizvode štetne za okolinu,
- zaštićene životinjske i biljne vrste,
- ljudske ili životinjske organe,
- opojne droge i narkotike,
- prodaja materijala se pornografskim sadržajem ("adult entertainment"),
- prodaja materijala i usluga u vezi sa prostitucijom ("red light business"),
- trgovina i transakcije virtuelnim valutama,
- igre na sreću bilo koje vrste (osim onih organizovanih od strane Crne Gore, odnosno od privrednih društva sa svojstvom pravnog lica koja su registrovana za priredjivanje igara na sreću, na koje je Crna Gora putem koncesije prenijela pravo organizovanja igara na sreću.)
- on-line kladjenja i kockanja (osim onoga koje je organizovano u skladu sa Zakonom o igrama na sreću)
- prodaja farmaceutskih proizvoda nepoznatog porijekla,
- prodaja robe i usluga kojom se krše autorska prava i prava na intelektualnu svojinu, osim u slučaju kada Akceptant ima nedvosmisleno pravo na prodaju istih; prodaja drugih proizvoda koji su zabranjeni za promet u Crnoj Gori, kao i onih koji narušavaju moralne i etičke vrijednosti u skladu sa pravilima Banke.

11) PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) je standard na području kartičnog poslovanja kojeg su kreirale kartične kuce. Cilj standarda je podizanje stepena sigurnosti kartičnog poslovanja i zaštita korisnika usluga kartičnog plaćanja.

Sve banke i kartične kuće izdavatelji i prihvatitelji platnih kartica kao i ostali poslovni subjekti koji učestvuju u lancu kartičnih plaćanja, te na bilo koji način primaju, obrađuju, pohranjuju ili prosljeđuju kartične podatke bez obzira na obim poslovanja – dužni su svoje poslovanje uskladiti sa PCI DSS standardom (www.pcisecuritystandards.org).



Navedeno podrazumijeva da, ukoliko trgovac vrši Direct način integracije koji podrazumijeva unos kartičnih podataka od strane korisnika kartice na strani eCommerce trgovca, trgovac je obavezan da bude u skladu sa PCI DSS standardom, tj. da bude PCI DSS sertifikovan i da redovno Banci dostavlja, na godišnjem nivou, obnovljenu dokumentaciju (AoC, SAQ dokumente).

U slučaju da trgovac vrši Form način integracije, kod kojeg se kartični podaci unose na strani za plaćanje Service Provider-a (koji je PCI DSS sertifikovan), trgovac nema obavezu PCI DSS sertifikacije, već je isto na strani Service Provider-a. U ovom slučaju, trgovac je u obavezi dostaviti Banci SAQ A formu, ispunjenu i potpisanu od strane ovlaštenog lica. Obrazac forme SAQ A trgovac dobija od strane Banke, putem email-a.

Dodatno, Banka je u obavezi da redovno izvještava kartične kuce oko PCI DSS dokumentacije klijenata, jer je neophodno da ista uvijek bude validna. Na strani kartičnih kuća važe četiri Level-a pomenutog standarda, a ukoliko eCommerce trgovac na ukupnom godišnjem nivou ostvari određen broj Visa i/ili Mastercard transakcija, obavezan je dostaviti Banci neophodnu obnovljenu dokumentaciju propisanu pomenutim standardom (SAQ, AoC, ASV testove ukoliko Banka procijeni da je potrebno). Ovaj dio je na strani klijenta, u komunikaciji sa sertifikovanom revizorskom kucom u vezi PCI DSSa.

Level 1 - ukoliko eCommerce trgovac na godišnjem nivou ostvari preko 6.000.000 Visa i/ili Mastercard transakcija, pripada Level 1 PCI DSS protokola. Obavezno je redovno dostavljanje validne dokumentacije (SAQ, AoC, ASV scan testova).

Level 2 - ukoliko eCommerce trgovac na godišnjem nivou ostvari 1.000.000 i više Visa i/ili Mastercard transakcija, pripada Level 2 PCI DSS protokola. Obavezno je redovno dostavljanje validne dokumentacije (SAQ, AoC, ASV scan testova).

Level 3 - ukoliko eCommerce trgovac na godišnjem nivou ostvari 20.000 i više transakcija Visa i/ili Mastercard karticama, pripada Level 3 PCI DSS protokola. Obavezno je redovno dostavljanje validnog i odgovarajućeg SAQ dokumenta.

Level 4 – eCommerce trgovci koji na godišnjem nivou ostvare manje od 20.000 Visa i/ili Mastercard transakcija i kod kojih se plaćanje odvija na stranici sertifikovanog eCommerce vendora Banke.

12) Card on File (CoF)

U slučaju da trgovac želi da na svom internet prodajnom mjestu omogući da se broj kartice ne unosi od strane kartičara prilikom svakog plaćanja, isto je moguće realizovati/ postaviti u kontaktu i po instrukcijam eCommerce vendora Banke. Prije realizacije, neophodno je da Banka bude obaviještena o istom.

Trgovac na svojoj strani omogućava da korisnik kartice izvrši čuvanje kartice prilikom plaćanja, ukoliko isto zeli. Broj kartice (PAN) se ne čuva na strani trgovca, već na strani sertifikovanog



eCommerce vendora Banke. Na strani trgovca se čuva tokenizovani broj kartice. Odabirom sačuvane kartice za svako sledeće plaćanje od strane korisnika, na internet prodajnom mjestu trgovca, trgovac za autorizaciju transakcije šalje tokenizovani broj kartice prema eCommerce vendoru Banke, i dobija povratno poruku o odobrenju/odbijanju transakcije. Za CoF transakcije važi takodje obavezan 3D Secure. Dodatno, svaka CoF transakcija je neophodno da bude ispravno oznacena (flag-ovana), da se tačno zna da je ova vrsta transakcije u pitanju, shodno pravilima kartičnih kuća.

Banka ne dozvoljava bilo koju vrstu transakcije koju ne inicira sam korisnik kartice, već se isto vrši od strane trgovca – Merchant Initiated Transaction.

II PAY BY LINK

Trgovci koji imaju web site ali ne žele plaćanje putem istog (uglavnom manji klijenti) ili lica koja nemaju izradjen web site (većinom fizička lica koja se bave izdavanjem apartmana i sl), mogu za uslugu on line plaćanja koristiti servis/opciju Pay by Link.

Trgovac u ovom slučaju dobija pristup sistemu eCommerce vendora, sa posebnim nalogom otvorenim za klijenta/kupca (username i password).

Logovanjem na svoj nalog, trgovac može vršiti kreiranje ponuda, na način što unosi osnovne podatke kupca/korisnika koji želi da izvrši on line plaćanje (ime i prezime, adresa, kontakt email, iznos za plaćanje, valuta, kratak opis usluge koja se plaća, i sl). Nakon što se unesu obavezna polja, trgovac kompletira kreiranje ponude, i istom prilikom dobija link. Ovaj link se salje kupcu putem email-a.

Otvaranjem email-a, tj klikom na poslati link, kupac/korisnik usluge dobija pregled usluge, tačnije dobija stranu za plaćanje na kojoj unosi kartične podatke. Kao obavezna stavka, prije unosa kartičnih podataka tj prije kompletiranja plaćanja, je čekiranje da je saglasan sa uslovima i pravilima poslovanja trgovca.

Uputstvo za kreiranje ponuda, tj korišćenja naloga, trgovac dobija od strane eCommerce vendora, a na zahtjev Banke nakon što se kompletira dokumentacija i potpiše Ugovor.

Za ovaj način on line plaćanja za trgovca važe svi ostali uslovi već pomenuti u ovom Uputstvu (obavezni tekstovi vezano za Uslove i način poslovanja, čuvanje podataka, dostavnica, email potvrde o izvršenom plaćanju, PCI DSS sigurnosni protokol, uključenje novih vrsta proizvoda, zabranjeni proizvodi i sl).

Primjeri obaveznih tekstova niže.

Naravno, svaki tekst treba da bude u skladu sa načinom poslovanja trgovca, jasno i precizno da su navedeni svi uslovi, pravila, kako bi korisnik kartice imao sve neophodne podatke.



1. Primjer teksta – Pay by Link, rezervacije smjestaja i sl:

Naziv klijenta:

Adresa:

PIB:

Sifra djelatnosti:

Odgovorno lice:

Kontakt telefon:

Kontakt email adresa:

Uslovi plaćanja

Ovim se uslovima definiše postupak naručivanja, rezervisanja, plaćanja za ponudjene usluge na ovim stranicama, kao i definisanje na pravo reklamacija.

Naziv klijenta (u daljem tekstu: Prodavac robe/ Pruzalac usluga) zadržava pravo na izmjenu ovih uslova i pravila. Sve promjene biće primijenjene na strani za plaćanje. Kupac snosi odgovornost za tačnost i potpunost unešenih podataka prilikom plaćanja.

Usluge koje Vam pruža Prodavac robe/ Pruzalac usluga ne uključuje troškove koje snosite koristeći računarsku opremu i usluge za pristup strani za plaćanje. Prodavac robe/ Pruzalac usluga nije odgovoran za troškove telefona, internet prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći.

Iako Vam Prodavac robe/ Pruzalac usluga nastoji dati najbolju moguću ponudu, isti ne može garantovati da će usluge odgovarati Vašim potrebama. Prodavac robe/ Pruzalac usluga takodje ne može garantovati da će usluga biti bez propusta. Ukoliko dodje do propusta, molimo Vas da je prijavite na e-mail _____ ili na kontakt telefon _____, kako bismo je otklonili na najbrži mogući način.

Načini plaćanja

Plaćanje proizvoda/usluga 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 AllSecure doo i Hipotekarna banka ad Podgorica i obavlja se na bezbjedan i sertifikovan način preko AllSecure Paymet Gateway-a, jednostavnim unosom podataka sa platne kartice.

Uslovi

rezervacije

Zahtjevi i rezervacije se prihvataju putem web stranice (e-mail ili formular za prijavu), poštom, telefonom, faxom ili lično.

Da bi rezervacija bila validna, korisnik mora unaprijed izvršiti uplatu sredstava u iznosu koji je dogovoren sa Prodavcem robe/ Pruzaocem usluga.

Prodavac robe/ Pruzalac usluga zadržava pravo promjene. Za dodatne informacije, važe sledeći kontakti: telefon (_____), faks: (_____), e-mail: (_____).

Uslovi otkaza rezervacije

Rezervacija je validna od datuma unaprijed izvršene uplate ili se rezervacija plaća i čuva do ____ sata na dan dolaska u smještaj.

Rezervacija se može otkazati putem pisane forme, e-mailom, faksom ____ dana prije dolaska, odnosno prije korištenja naručenih i rezervisanih usluga. Prodavac robe/ Pruzalac usluga ima pravo da zadrži iznos od EUR _____ po sobi za troškove rezervacije.



U slučaju da se rezervacija plaćena u punom iznosu otkazuje ____ dana prije dolaska, tj. prije korištenja naručenih i rezervisanih usluga, Prodavac robe/ Pruzalac usluga nema obavezu povraćaja sredstava.

ILI (u zavisnosti od poslovanja klijenta vazi ili jedno ili drugo)

U slučaju da se rezervacija plaćena u punom iznosu otkazuje ____ dana prije dolaska, tj. prije korištenja naručenih i rezervisanih usluga, Prodavac robe/ Pruzalac usluga ima pravo zadržavanja ____% unaprijed plaćenog iznosa; izuzetak su bolesti ili više sile.

U slučaju nepojavljivanja, Prodavac robe/ Pruzalac usluga zadržava ____% unaprijed plaćenog iznosa ili rezervacije.

Postupak reklamacije

Ukoliko želite da započnete proces reklamacije, potrebno je da se obratite na email _____ ili telefon _____ i bicete o svim detaljima kontaktirani od strane Prodavca robe/ Pruzaoca usluga u roku od ____ dana.

Sigurnost plaćanja platnim karticama

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive 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 - 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 osjetljivih kartičarskih podataka. PCI Standardima se štite osjetljivi 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.



2. Primjer teksta – Pay by Link, u slučaju kada klijent vrsi dostavu proizvoda/usluga:

Naziv klijenta:

Adresa:

PIB:

Sifra djelatnosti:

Odgovorno lice:

Kontakt telefon:

Kontakt email adresa:

Uslovi plaćanja

Ovim se uslovima definiše postupak naručivanja, plaćanja za ponudjene usluge na ovim stranicama, kao i definisanje na pravo reklamacija.

Naziv klijenta (u daljem tekstu: Prodavac robe/ Pruzalac usluga) zadržava pravo na izmjenu ovih uslova i pravila. Sve promjene biće primijenjene na strani za plaćanje. Kupac snosi odgovornost za tačnost i potpunost unešenih podataka prilikom plaćanja.

Usluge koje Vam pruža Prodavac robe/ Pruzalac usluga ne uključuje troškove koje snosite koristeći računarsku opremu i usluge za pristup strani za plaćanje. Prodavac robe/ Pruzalac usluga nije odgovoran za troškove telefona, internet prometa ili bilo koje druge troškove do kojih može doći.

Iako Vam Prodavac robe/ Pruzalac usluga nastoji dati najbolju moguću ponudu, isti ne može garantovati da će usluge odgovarati Vašim potrebama. Prodavac robe/ Pruzalac usluga također ne može garantovati da će usluga biti bez propusta. Ukoliko dodje do propusta, molimo Vas da je prijavite na e-mail _____ ili na kontakt telefon _____, kako bismo je otklonili na najbrži mogući način.

Načini plaćanja

Plaćanje proizvoda/usluga 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 AllSecure doo i Hipotekarna banka ad Podgorica i obavlja se na bezbjedan i sertifikovan način preko AllSecure Paymet Gateway-a, jednostavnim unosom podataka sa platne kartice.

Postupak reklamacije

Ukoliko želite da započnete proces reklamacije, potrebno je da se obratite na email _____ ili telefon _____ i bicete o svim detaljima kontaktirani od strane Prodavca robe/ Pruzaoca usluga u roku od _____ dana.

Uslovi dostave

Pošiljka stiže na adresu u periodu od ____ - ____ sati. Porudžbine poslate petkom i vikendom biće dostavljene _____.

Naručenu robu Vam šaljem kurirskom službom _____, cijena isporuke je ____ eura za sve kupce u Crnoj Gori.

Potrebno je da u periodu isporuke 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 postoje slučajno vidna oštećenja. Ukoliko primijetite da je transportna kutija značajno oštećena i posumnjate da je proizvod možda oštećen, imate prava da odbijete prijem pošiljke i odmah nas obavestite pozivom na telefon _____ ili putem emaila _____. Ukoliko je pošiljka na izgled bez oštećenja slobodno preuzmite pošiljku i potpišite kuriru adresnicu.



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

Sigurnost plaćanja platnim karticama

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive 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 - 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 osjetljivih kartičarskih podataka. PCI Standardima se štite osjetljivi 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, djelimično ili u cijelosti, 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 zahtjev obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

Izjava o konverziji plaćanja

Izjava o konverziji - Sva plaćanja će biti obavljena u eurima (€). Ukoliko se plaćanje obavlja platnim karticama inostranih Banaka izdavalaca, iznos transakcije će biti konvertovan u lokalnu valutu korisnika kartice, prema kursu karticnih kuća Visa/Mastercard.

Izjava o zaštiti i prikupljanju ličnih podataka

Obavezujemo se pružati zaštitu ličnim podacima kupaca, na način da prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima / korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obaveza; informišemo kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovno dajemo kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje.

Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenim licima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi naši zaposleni i poslovni partneri odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.