

## **POLITIKA PLAĆANJA VOLI TRADE DOO**

### **NAČINI PLAĆANJA**

Plaćanje proizvoda na našoj internet prodavnici je moguće izvršiti na jedan od sledećih načina: platnim karticama - VISA, Maestro, MasterCard I American Expres koje podržavaju plaćanje preko Interneta. Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa AllSecure doo i CKB AD Podgorica, Hipotekarna banka AD Podgorica i NLB AD Podgorica i obavlja se na bezbjedan i sertifikovan način preko AllSecure Paymet 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 oslobadjaju i biće Vam ponovo na raspolaganju. Nakon toga možete ponoviti istu ili novu porudžbinu, i izvršiti plaćanje vezano za njih.

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

### **1. ZAŠTITA PODATAKA PRILIKOM PLAĆANJA KARTICAMA**

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.

### **2. REGISTRACIJA METODA PLAĆANJA**

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. Tako tokenizovani 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 samo on može koristiti u skladu sa uslovima ugovorenim sa kupcem. Kupac ima mogućnost deregistracije prethodno registrovane kartice, kao i promene detalja ranije tokenizovane kartice.

### **3. PREDAUTORIZACIJA SREDSTAVA**

Cijena artikala koji se nalaze u korpi je procijenjena cijena na dan dostave Kupcu. Prodavac zadržava pravo da izvrši rezervaciju (predautorizaciju) sredstva na platnoj kartici Kupca kako bi se pokrio cjelokupan trošak koji

odstupa od originalnog računa. Prethodno može biti slučaj kod vaganih artikala koji se nalaze u korpi Kupca, iz tog razloga konačni račun se može razlikovati od orijentacione cijene prikazane na narudžbi. Ovakva praksa primjenjuje se na vage artikle poput delikatesa, voća ili povrća i slično, odnosno artikala koji se naplaćuju prema težini, ne prema komadu. Primjer: Cijena prikazana za određeni artikal prikazana je za 1 kg. Ukoliko Kupac odluči da naruči 600 g, Internet prodavnica će to omogućiti. Ipak, tokom vaganja moguće je da težina bude 590 g, pa će Prodavac dostaviti Kupcu artikal koji odstupata od težine koja je izabrana, što znači da će cijena koja je prikazana prilikom narudžbe odstupati od konačne cijene. Odstupanja mogu biti minimalna, što znači da u odnosu na naručenu količinu Kupac može dobiti više ili manje, pri čemu će cijena biti obračunata po tačnoj težini koja je dostavljena. Sredstva sa platne kartice Kupca biće rezervisana u neznatno većem iznosu, ali precizno naplaćana nakon vaganja. Ukoliko je rezervisan veći iznos sa platne kartice, novac će biti odmah vraćen i dostupan na računu Kupcu. Prodavac svoje artikle odlaže, čuva i dostavlja prema najvišim standardima. Ukoliko Kupac kupuje artikle iz asortimana "zamrznuto", posebno označeni artikli sa piktogramom „pahuljice“, Prodavac preporučuje da Kupac kupi i odgovarajuću termo kesu koja održava temperaturu zamrznutih proizvoda. Na ovaj način garantuje se da će isporučeni artikli biti najboljeg kvaliteta, odnosno da će biti isporučeni u stanju u kakvom su bili u prodajnom objektu.

#### **4. 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, MasterCard ili **American Express** kartice koja je korištena za plaćanje. Ovo znači da će naša banka na naš zahtev obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

#### **5. IZJAVA O KONVERZIJI PLAĆANJA (CRNA GORA)**

„Izjava o konverzijama - 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.“