

1. Politika privatnosti

1.1. Definicije politike privatnosti

Ova Politika privatnosti reguliše praksu prikupljanja informacija od korisnika prilikom korišćenja internet stranice <https://fullprofessionalnis.com>, kao i njihovo skladištenje u bazama podataka našeg preduzeća Full Professional. 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.

1.2. 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 robe. 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.

1.3. Skladištenje i čuvanje podataka

Preduzeće Full Professional 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 poverljiv način, i obrađuju na zakonit način u skladu sa ovom politikom privatnosti. Preduzimamo odgovarajuće tehničke i organizacione mere radi zaštite od naovlašćenog 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.

1.4. Kolačići (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.

2. Opšti uslovi pružanja usluga

2.1. Opšti uslovi pružanja usluga

Prodaja robe putem naše online prodavnice Full Professional obavlja u okviru registrovane delatnosti privrednog društva 9602 - delatnost frizerskih i kozmetičkih salona, adresa: 18000 Niš, Nade Tomić 16, matični broj 20892684.

Prodajna cena robe je naznačena uz svaki artikal.

Nastojimo da budemo što precizniji u opisu proizvoda, prikazu slika i samih cena, 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 deo naše ponude i ne podrazumeva da su dostupni u svakom trenutku.

3. Politika isporuke

3.1. Trenutak prihvatanja porudžbine

Nakon poručivanja, bićete obavešteni o statusu Vaše porudžbine putem email-a koji ste naveli tokom procesa poručivanja.

3.2. Rok isporuke

Period isporuke porudžbine je 2 - 4 radna dana. Porudžbine poslate petkom i vikendom biće dostavljene u utorak.

3.3. Kašnjenje isporuke

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

3.4. Cena isporuke

Naručenu robu Vam šaljemo kurirskom službom City Express, cena isporuke je 250 dinara za sve kupce u Republici Srbiji. Troškovi isporuke se dodaju na cenu proizvoda i iskazani su uz cenu proizvoda i tokom procesa naručivanja na Web sajtu. Ukoliko je ukupna vrednost porudžbine veća od 5000 dinara poštarina je besplatna.

U slučaju zamene robe, troškove vraćanja robe snosi kupac.

3.5. Procedura isporuke

Pošiljka stiže na adresu u periodu od 08 - 19 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 pronade na adresi, pošiljka se vraća u naše prostorije .

Prilikom preuzimanja pošiljke potrebno je vizuelno pregledati paket, da ne postoje slučajno vidna oštećenja. Ukoliko primetite 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 018 / 523 – 423 ili putem email-a office@fullprofessionalnis.com. Ukoliko je pošiljka na izgled bez oštećenja slobodno preuzmite pošiljku i potpišite kuriru adresnicu.

4. Politika plaćanja

4.1. 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 AllSecure doo i UniCredit Bank Beograd i obavlja se na bezbedan 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 namenu.

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 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.

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

4.2. 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. Sigurnost podataka prilikom kupovine garantuje procesor platnih kartica UniCredit Bank Beograd. 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.

4.3. Registracija metoda plaćanja

Kada se podaci o kartici kupca, na njegov zahtev ili odlukom trgovca TOKENIZUJU, (snimaju 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.

4.4. Povraćaj sredstava

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 ili MasterCard kartice koja je korištena za plaćanje. Ovo znači da će naša banka na naš zahtev obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

4.5 Konverzija stranih valuta

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. Navedena cena koja je različita od RSD, a navedena na sajtu je informativnog karaktera i zbog navedenih konverzija moguće je da dodje do odstupanja od iste.

5. Politika reklamacije

5.1. Postupak reklamacije

Preduzeće Full Professional 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 nas kontaktirate (018 / 523 - 423) i mi ćemo se potruditi da otklonimo nepravilnosti kako biste dobili kupljeni proizvod.

5.2. Pravo na povraćaj novca ili zamenu robe

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

5.3. Troškovi vraćanja robe i novca

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

6. Uputstvo za kupovinu

6.1. Uputstvo za kupovinu na websajtu - postupak kupovine

Sve artikle koje smo prikazali na našoj internet prodavnici <https://fullprofessionalnis.com/shop/> 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, pređite na pretragu artikala. Kako biste ubrzali i olakšali svoju pretragu možete koristiti filtere. Pomoću filtracije možete odrediti za koji pol, koji tip, veličinu ili liniju artikla želite.

Kada se odlučite za neki artikal u gornjem delu ekrana će se ažurirati prozor "Korpa" 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 "Naplata" kako biste otvorili novu stranicu na kojoj treba da unesete podatke o sebi i Vašoj adresi. Nakon unosa adrese, proverite porudžbenicu, odnosno utvrdite da li ste poručili sve stvari koje ste želeli ili ste možda izostavili neki artikal, pogrešili u broju ili veličini. Na ekranu će vam se pojaviti podaci svih artikala koje ste prethodno "stavili u korpu".

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 koju 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 poleđini kartice, nakon broja kartice (može da bude prikazan kompletan broj kartice sa 16 cifara ili samo zadnje 4 cifre) stoji poseban kod koji se obično sastoji od 3 cifre (kod nekih kartica ima i sa 4 cifre), i taj trocifreni broj je vaš cvv broj kartice. Eventualno može vam se tražiti da unesete tip (brand) kartice.

U sledećem koraku, pojaviće vam se potvrda kupovine koju možete odštampati ili jednostavno zabeležiti podatke o transakciji – informacije o statusu transakcije (da li je transakcija uspeła ili ne), ID broj porudžbine - ID broj svake porudžbenice 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 vreme kada je transakcija izvršena.

Ovim korakom se završava proces online kupovine. Nakon toga, bićete obavešteni 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, možete nam poslati email na office@fullprofessionalnis.com ili nas kontaktirati putem telefona 018 / 523 - 423.