

Direktor DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU EXPORT-IMPORT VITOROG-PROMET NOVI SAD , sa sedištem u Novom Sadu, ul. Put Novosadskog partizanskog odreda br.6 , MB: 08554242, PIB: 101652775, Zvezdana Marijanac, dana 01.11.2023. donosi:

OPŠTE USLOVE I PRAVILA IZDAVANJA I KORIŠĆENJA LOYALTY PROGRAMA "VITOROG KLUB KUPACA" ZA FIZIČKA I PRAVNA LICA

DEFINICIJE

Izdavalac - DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU EXPORT-IMPORT VITOROG-PROMET NOVI SAD, sa sedištem u Novom Sadu, ul. Put Novosadskog partizanskog odreda br.6 , MB: 08554242, PIB: 101652775-pravno lice koje u svojim maloprodajnim objektima ili na drugi način pruža mogućnost kupovine ili korišćenja sopstvene loyalty i poklon kartice i odgovarajućeg programa komercijalnih pogodnosti;

Maloprodajni objekti – poslovne jedinice koje Izdavalac ili Partner koristi za prodaju ili korišćenje sopstvene robe ili usluga i u kome se može izdavati i/ili koristiti loyalty i poklon kartica.

Loyalty Program - je poseban program pogodnosti-bonitetni program, pod uslovima Izdavaoca i pod nazivom "VITOROG klub kupaca";

Loyalty kartica – dokument kojim se dokazuje da je korisnik registrovan u okviru posebnog programa pogodnosti pod uslovima Izdavaoca "VITOROG klub kupaca" (u daljem tekstu: Loyalty kartica);

Korisnik Loyalty kartica – je lice koje karticu koristi za usluge koje mu pruža Izdavalac i koji je registrovan u skladu sa ovim opštim uslovima kog Izdavaoca;

Loyalty namenski račun – je jedinstvena evidencija i registracija transakcija - koja se aktivira kada Korisnik Loyalty kartice pribavi karticu, odnosno registruje korišćenje usluga, u skladu sa ovim Opštim uslovima;

UVODNE ODREDBE

Opšti uslovi i pravila izdavanja i korišćenja "Vitorog klub kupaca" (u daljem tekstu Opšti uslovi) za fizička i pravna lica odnose se na program komercijalnih benefita za kupce registrovane članove "VITOROG klub kupaca".

"VITOROG klub kupaca" obuhvata Loyalty program i Loyalty kartice pod brendom VITOROG. Loyalty program i Loyalty kartice se po svom izgledu i benefitima koje korisnicima nose, mogu razlikovati, što je dalje utvrđeno ovim Opštim uslovima.



Pravila korišćenja kartica VITOROG kluba kupaca definisana su ovim Opštim uslovima.

Kupac može biti istovremeno biti korisnik Loyalty programa-bonitetnog sistema koji organizuje Izdavalac kartice "VITOROG klub kupaca" i Poklon kartica "VITOROG".

Registrowanjem za članstvo u VITOROG klub-u kupaca korišćenjem ili pokušavanjem korišćenja kartice "VITOROG klub kupaca", Korisnik prihvata, obavezuje se, odnosno slaže se sa ovim Opštim Uslovima, Opštim uslovima poslovanja Vitorog-promet doo od dana 15.06.2023., politikom privatnosti Vitorog-promet doo od dana 04.12.2023. (dostupna u objektu i na web stranici Izdavaoca).

1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Prava i obaveze Kupca odnosno Korisnika, Izdavaoca kartica - organizatora kluba kupaca, regulišu se Opštim uslovima i pravilima izdavanja i korišćenja loyalty programa "VITOROG klub kupaca". (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i imaju karakter Ugovora po pristupu.

1.2. Kartica "VITOROG klub kupaca" je vlasništvo Izdavaoca kartice (u daljem tekstu: Izdavalac) i ne glasi na ime Korisnika (ime Korisnika nije personalizovano na telu kartice). Istovremeno, ime i podaci Kupca evidentirani su u elektronskoj evidenciji.

Član "VITOROG klub kupaca" može biti pojedinačno fizičko ili pravno lice pri čemu pravna lica preko jednog registrovanog člana, mogu koristiti benefite i pogodnosti članstva u klubu kupaca samo u slučaju da kupovinu obavljaju u maloprodajnim objektima i/ili po maloprodajnim cenama.

1.3. Kartica "VITOROG klub kupaca" je dokument kojim se potvrđuje da je Kupac registrovani član kluba kupaca i da na osnovu identifikacije važećom karticom, ima mogućnost da na prodajnom mestu iskoristi određene benefite definisane za članove kluba kupaca ovim Opštim uslovima i posebnim odlukama Izdavaoca vezanim za "VITOROG klub kupaca". Identifikacijom karticom "VITOROG klub kupaca", uz kupovinu proizvoda u maloprodajnim objektima, kupac od Izdavaoca može tražiti ispunjenje neke obaveze, odnosno može uz određeni benefit ili pogodnost kupiti odgovarajuću roba ili tražiti pružanje odgovarajuće usluge.

1.4. Kartica nije instrument plaćanja i ne može se koristiti suprotno propisanim ovim Opštim uslovima i suprotno važećim zakonima iz predmetne oblasti.

1.5. Kartica "VITOROG klub kupaca" može se koristiti za kupovinu robe i usluga isključivo na posebno označenim mestima za to-u maloprodajnim objektima VITOROG PROMET DOO. Spisak maloprodajnih objekata VITOROG PROMET DOO nalazi se na web stranici vitorogpromet.rs kao i na drugim pozicijama/materijalima kojima se korisnik obaveštava o maloprodajnim objektima. Ovaj spisak podložan je promenama u skladu sa poslovnom politikom Izdavaoca.

1.6. Svaki naznačeni maloprodajni objekat VITOROG PROMET DOO u obavezi je da prihvati kartice "VITOROG klub kupaca" i obezbedi benefite za kupca u skladu sa uslovima korišćenja iz ovih Opštih uslova.



2. REGISTROVANJE, IZDAVANJE I OTKAZIVANJE KARTICE

2.1. Kartica "VITOROG klub kupaca" je jedini identifikacioni dokument na osnovu koga se mogu koristiti benefiti / pogodnosti "VITOROG kluba kupaca".

2.2. Kupac se registruje za učešće u klubu i dobijanje kartice, popunjavanjem pristupnice.

2.3. Prilikom registracije, Kupac će Izdavaocu predati podatke za registraciju-pristupnicu, a u slučaju da je kupac pravno lice dostaviti na uvid podatke o pravnom licu koje se registruje. (Naziv, adresa i kontakt, PIB).

2.4. Pristupnica se popunjava u elektronskom obliku, pri čemu kupac usmenim putem uz obaveznu potvrdu u elektronskoj formi i/ili kodom iz SMS / IM poruke koju je dobio na registrovani broj telefona, daje saglasnost za učestvovanje u klubu kupaca i potvrdu o informisanju o razlogu i načinu korišćenja podataka koje predaje, preuzimanje podataka iz pristupnice i njihovo korišćenje u skladu sa ovim Opštim uslovima, Politikom privatnosti i važećim zakonskim propisima iz ove oblasti.

2.5. Imajući u vidu da se obrada podataka o ličnosti zasniva na pristanku, Izdavalac u ovom slučaju rukovalac predočava kupcu, budućem članu kluba da je predajom podataka i direktnom validacijom pristao na obradu svojih podataka o ličnosti. Pri potvrdi elektronske registracije kupac je od strane ovlašćenog lica Izdavaoca obavešten o načelu i svrsi korišćenja zahtevanih podataka, načinu korišćenja i osnovnim pravima u odnosu na važeće zakonske propise a posebno u odnosu na Zakon o zaštiti podataka o ličnosti. U slučaju samoregistracije, preuzimanjem mobilne aplikacije kupac je obavešten o Opštim uslovima i Politikom privatnosti u okviru aplikacije i na web sajtu Izdavaoca.

Izdavalac može da vodi evidenciju o članovima VITOROG kluba kupaca za koje su mu dostavljeni podaci, u skladu sa Zakonom i Politikom privatnosti.

Kupac potvrđuje registraciju, saglasnost za obradu podataka, pristup Loyalty programu i prihvatanje ovih Opštih uslova i politike privatnosti personalizovanom elektronskom validacijom podataka i to na sledeće načine:

- Prijemom jedinstvenog SMS koda / IM poruke koju je dobio na registrovani broj telefona, koji po dostavljanju podataka od strane kupca ovde Izdavaocu kupac prima i prezentuje Izdavaocu;
- Prilikom instaliranja aplikacije na mobilni telefon kupca prihvatanjem ovih Opštih uslova i Politike privatnosti;

2.6. U slučaju da je Kupac prilikom pokušaja registrovanja i izdavanja kartice odbio da popuni/potpíše ili elektronski potvrdi pristupnicu, zahtevao da se u elektronski sistem ne unesu njegovi lični podaci Izdavalac ima pravo da odbije (bez daljeg obrazloženja) izdavanje Kartice "VITOROG klub kupaca" i da ne omogući neregistrovanom kupcu učešće u klubu kupaca i ostvarivanje benefita vezanih za klub kupaca.



2.7. Kartica "VITOROG klub kupaca" se izdaje sa rokom važenja od 24 meseca. Rok važenja kartice ističe automatski 24 meseca posle registracije i aktivacije. Po isteku roka važenja, kupac može zatražiti ponovno aktiviranje kartice uz novu obavljenu kupovinu kada važe uslovi za novo registrovane kupce.

3. IZGUBLJENA / UKRADENA KARTICA

3.1. Korisnik je obavezan da gubitak/krađu kartice odmah prijavi Izdavaocu.

3.2. Izdavalac nema obavezu već diskreciono pravo ponovnog izdavanja ili zamene izgubljene ili ukradene kartice "VITOROG klub kupaca".

3.3. Prijavu gubitka/krađe kartice može izvršiti samo registrovani Kupac - Korisnik kartice "VITOROG klub kupaca".

4. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

4.1. Izdavalac ima pravo da Korisniku, koji se na bilo koji način ne pridržava Opštih uslova, bez obrazloženja i upozorenja, uskrati pravo korišćenja kartice i oglasi je nevažećom, o čemu registrovanog korisnika obaveštava po izvršenom upitu / reklamaciji.

4.2. U slučaju postojanja sumnje da se radi o zloupotrebi kartice, Izdavalac ima pravo da bez obrazloženja ograniči, oduzme ili otkáže dalje korišćenje kartice.

4.3 O prestanku prava korišćenja kartice, Izdavalac obaveštava i maloprodajnu mrežu Izdavaoca pri čemu nijedno prodajno mesto od momenta prijema obaveštenja neće prihvatiti karticu na korišćenje. Ukoliko Izdavalac zatraži od Korisnika da preda karticu, Korisnik je obavezan da to i učini.

5. KORIŠĆENJE KARTICE

5.1. Kartica VITOROG kluba kupaca glasi na ime kupca ili korisnika kartice, u registraciji članova "Vitorog klub kupaca".

5.2. Kartica VITOROG kluba kupaca se može koristiti pri kupovini robe i usluga Izdavaoca, ostvarivanju benefita definisanih opštim uslovima i odlukama Izdavaoca. Kartica VITOROG kluba kupaca se može koristiti isključivo u maloprodajnom objektima VITOROG PROMET DOO, a isključivo uz obavezno prilaganje same originalne elektronske kartice (iz aplikacije za mobilni telefon) za identifikaciju člana kluba.

5.3. Kartica VITOROG kluba kupaca se može koristiti isključivo na elektronskim terminalima GiftOnCard svih prodajnih mesta „VITOROG PROMET” doo i to od strane ovlašćenog lica.



Pri svakoj transakciji obavljenoj elektronskim terminalima GiftOnCard kupac i Izdavalac dobijaju potvrdu o transakciji – nefiskalni isečak/slip kojim se potvrđuje da je transakcija izvršena i da je kupac ostvario definisani benefit.

5.4. Karticu je neophodno priložiti i izvršiti identifikaciju u klubu kupaca pre obavljanja kupovine i zatvaranja transakcije plaćanja. Ovlašćeno lice u maloprodajnom objektu Izdavaoca će identifikacijom preko elektronskog terminala GiftOnCard obavestiti kupca, pre zatvaranja transakcije plaćanja i zatvaranja fiskalnog računa, o mogućnosti korišćenja benefita vezanog za status i ostavereni benefit u klubu kupaca ili o mogućnosti ostvarivanja druge pogodnosti po navedenom osnovu.

5.5. Po izvršenoj kupovini Ovlašćeno lice u maloprodajnom objektu Izdavaoca će izvršiti registrovanje kupovine elektronskim terminalima GiftOnCard, u iznosu posle ostvarenog benefita, uz broj fiskalnog računa i vodeći proizvod na računu čime će kupac, član kluba moći da ostvari benefit pri narednim kupovinama a u skladu sa ovim Opštim uslovima i odlukama Izdavaoca.

5.6. U slučaju da je kupac naknadno, posle zatvaranja računa obavestio ovlašćeno lice koje obavlja transakciju na prodajnom mestu o članstvu u klubu, Izdavalac nije obavezan da uključi benefit / pogodnost omogućenu članu kluba.

6. BENEFITI / POGODNOSTI VITOROG kluba kupaca

6.1. Registrovani kupac, član VITOROG kluba kupaca može u skladu sa ovim Opštim uslovima i odlukama Izdavaoca ostvariti sledeće benefite:

- Benefite vezane za kupovinu u skladu sa statusom u klubu kupaca i u skladu sa uslovima programa, skalom evidencija i benefita;
- Pogodnosti posebnih ponuda za članove kluba kupaca;
- Dobijanje informacija i novosti vezanih za VITOROG prodajnu mrežu, proizvode, akcije i manifestacije;
- Pogodnosti posebnih akcija zatvorene kupovine samo za članove kluba;
- Pogodnosti vezane za rasprodaje i sezonska sniženja;
- Ad-hoc akcije za članove kluba kupaca;
- Personalizovane ponude za članove kluba kupaca;

6.2. U skladu sa ovim Opštim uslovima benefiti / pogodnosti se ne mogu kombinovati osim ako tako nije definisano posebnim Odlukama Izdavaoca.

7. USLOVI I SKALA POPUSTA

7.1. Svaki registrovani kupac stiče status novog člana "VITOROG klub kupaca" koji podrazumeva da se sve kupovine registrovanog kupca, u maloprodajnim objektima mogu evidentirati.



7.2. U zavisnosti od dela maloprodajne mreže, brenda i uslova kupovine koje je član kluba ostvario u maloprodajnim objektima VITOROG PROMET DOO u proteklom periodu od 12 meseci kupac može ostvariti određene benefite .

8. USLOVI , SKALE EVIDENCIJE I BENEFITI

8.1. "VITOROG klub kupaca " -registracija kupovina u okviru Loyalty programa i Loyalty kartice pod brendom VITOROG.

Prilikom svake kupovine u objektima VITOROG doo pod brendom VITOROG , kupac se identifikuje registrovanom "VITOROG klub kupaca " - Loyalty kartice pod brendom VITOROG.

Prodavac identifikuje kupca putem elektronske Loyalty kartice pod brendom VITOROG , koja mora biti prisutna pri registraciji kupovine korišćenjem Loyalty aplikacije "VITOROG klub kupaca". Ukoliko je korisnik registrovan, a kod sebe nema instaliranu aplikaciju, potvrdu identiteta registrovanog člana prodavac može izvršiti putem potvrde koda SMS ili IM porukom, a u skladu sa uputstvom za korišćenje aplikacije.

Prodavac registruje redovan fiskalni račun u okviru baze podataka "VITOROG klub kupaca"- Loyalty program i Loyalty kartice pod brendom VITOROG .

Registracijom prve kupovine, kartica se aktivira i počinje da traje period od 12 meseci a to je i ciklus evidencije kupovina , u kome kupac ima mogućnost da ostvari i iskoristi dodatni benefit kao član "VITOROG klub kupaca "- Loyalty program i Loyalty kartice pod brendom VITOROG . Po izvršenoj kupovini tj po završenoj konačnoj fiskalizaciji računa, kupovina se registruje pri čemu ova aktivnost podrazumeva da je račun u celosti plaćen , bez obzira na način i sredstvo plaćanja.

Svaki ukupan račun po jednokratnoj kupovini (u iznosu sa uračunatim PDV) se unosi u evidenciju kupovina . Izdavalac određuje vrednost skale za evidenciju kao I vrednost osnovnog evidencionog praga, ovim Opštim uslovima a eventualnu promenu posebnom odlukom Izdavaoca.

Skala vrednosti za evidenciju benefita na osnovu iznosa plaćenih računa, definisana je na sledeći način:

- Ukupan iznos plaćenog fiskalizovanog računa po jednokratnoj kupovini, u iznosu sa uračunatim PDV, unosi se u elektronsku registraciju kupovina. U evidenciju se ne unose iznosi delimičnih kupovina, niti se evidencija kupovina može prikazati u decimalnom iznosu.
- Sve kupovine jednog registrovanog člana se sabiraju a u ciklusu od 12 meseci kupac korisnik programa može ostvariti benefite u skladu sa utvrđenom skalom benefita.

Evidencije kupovina se sabiraju te kupac na osnovu broja evidentiranih kupovina može ostvariti sledeći benefit:

- Ukupni iznos evidentirane potrošnje (plaćenih, fiskalizovanih računa) 0 -49.999 dinara – bez dodatnog benefita;
- Ukupni iznos evidentirane potrošnje (plaćenih, fiskalizovanih računa) 50.000 -120.000 dinara – cash-backbonus u iznosu 5% na svaki račun;
- Ukupni iznos evidentirane potrošnje (plaćenih, fiskalizovanih računa) 120.001 -250.000 dinara – cash-backbonus u iznosu 7% na svaki račun;



- Ukupni iznos evidentirane potrošnje (plaćenih, fiskalizovanih računa) preko 250.000 dinara
- cash-backbonus u iznosu 10% na svaki račun;

Dodatni benefit – Bonus dobrodošlice :

U slučaju da je iznos kupovine niži od 50.000 dinara, manji iznosi kupovina se registruju. Kada ukupni iznos plaćenih fiskalizovanih računa kumulativno iznosi najmanje 50.000 dinara, kupac ostvaruje Bonus u iznosu vrednosti 2.500 dinara. Ovaj Bonus kupac ostvaruje i u slučaju da je prva registrovana kupovina izvršena po fiskalizovanom računu višem od 50.000 dinara.

Ovaj iznos se kupcu dodeljuje automatski u prodajnom objektu, po transakciji plaćanja računa i to isključivo na "VITOROG klub kupaca" - Loyalty program i Loyalty kartice pod brendom VITOROG.

Iznos u Dinarima se dodeljuje automatski u vidu BONUS iznosa po završenoj transakciji unosa računa a kada kumulativni iznos pređe 50.000 dinara.

Dodelom Bonus iznosa, evidencija kupovina se nastavlja u sledećem pragu benefita za koje je kupac ostvario BONUS.

U slučaju da kupac, u okviru definisanog perioda ciklusa evidencije kupovina ne ostvari pravo na BONUS prema utvrđenoj skali, evidencija se briše.

8.2. "VITOROG klub kupaca"-korišćenje Bonusa u okviru Loyalty programa i Loyalty kartice pod brendom VITOROG .

Bonus dodeljen kupcu iznos ima rok važnosti 12 meseci, počev od dana dodeljivanja i kupac ovaj iznos može iskoristiti u tom periodu i ne može ga preneti na sledeći period. Dobiljeni a neiskorišćeni iznos Bonusa se automatski briše 365.dana od dana registrovanja kupovine u punom ili preostalom iznosu.

Bonus se može iskoristiti samo i isključivo u maloprodajnim objektima VITOROG PROMET doo.

Kupac može iskoristiti ovaj BONUS jednokratno ili iz više kupovina, u celom ili delimičnom iznosu samo u okviru plaćanja za ukupan račun po jednokratnoj kupovini (u iznosu sa uračunatim PDV) bilo koje vrednosti pod uslovom da je taj ukupan račun po jednokratnoj kupovini (u iznosu sa uračunatim PDV) 2 puta veći od vrednosti BONUS iznosa, u jednom ciklusu.

Dodeljeni BONUS, kupac ne može zameniti za drugu uslugu, gotovinu ili iskoristiti suprotno ovim uslovima.

Kupovina na jednom računu po kojoj se koristi dodeljeni BONUS ne podleže skali evidencija i ne ulazi u ciklus za registraciju kupovina.

Dodeljeni CASH BACK iznos, kupac ne može zameniti za drugu uslugu, gotovinu ili iskoristiti suprotno ovim uslovima.

8.3. Član kluba kupaca / Korisnik kartice "VITOROG klub kupaca"ima mogućnost provere perioda validnosti i kategorije odobrenog benefita u maloprodajnim objektima . Stanje je registrovano i na odsečku ili slipu (dobijenim pri aktivaciji ili korišćenju kartice). Na potvrdi, odsečku ili slipu se pri svakoj kupovini registruje tip i iznos transakcije kao i svi relevantni podaci vezani za transakciju.



9. IZUZECI

9.1. U toku trajanja akcija ili sezonskih sniženja u maloprodajnim objektima, Izdavalac zadržava pravo promene uslova korišćenja benefita o čemu na adekvatan način obaveštava članove "VITOROG klub kupaca" na način kako je uređeno važećom odlukom VITOROG PROMET d.o.o.

10. REKLAMACIJE

10.1. Korisnik je dužan da čuva kopije slipova i fiskalnih računa za potrebe eventualne reklamacije.

10.2. Korisnik podnosi reklamaciju Izdavaocu, putem pošte (preporučenom pošiljkom) ili lično, u zakonskim rokovima. Izdavalac neće prihvatiti reklamacije koje nisu predmet usluga Izdavaoca ako ni one koje nisu dostavljene u navedenom roku, a eventualni finansijski gubitak snosi Korisnik.

10.3. U slučaju reklamacija, Korisnik podnosi reklamaciju u vidu Izjave sa pratećom dokumentacijom i to: kopija slipa/odsečka-potvrde o korišćenju kartice i prateći fiskalni račun, svojeručno potpisanu izjavu, dokaz o načinu plaćanja, najkasnije u roku od 60 dana od kupovine robe.

10.4. U slučaju reklamacije, od Korisnika će se zahtevati da dostavi sledeće podatke: ime i prezime i adresu Korisnika, broj kartice, kao i originalne potvrde o transakcijama - slipove i fiskalne odsečke za transakcije prodaje robe/usluga. U slučaju neovlašćenih ili spornih transakcija može biti potrebno dostaviti i pismenu izjavu u vezi istim transakcijama, u cilju rešavanja reklamacije.

10.5. Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih Poklon karticom, Korisnik podnosi isključivo prodajnom mestu u kome je transakcija nastala.

10.6. Ugovor se smatra otkazanim bez prenosa prava:

- u slučaju gubitka;
- u slučaju uništenja kartice;
- u slučaju zloupotrebe;

11. ODGOVORNOST

11.1. Korisnik je isključivo odgovoran za korišćenje kartice "VITOROG klub kupaca" u skladu sa Opštima uslovima. Korisnik je dužan da čuva karticu "VITOROG klub kupaca" i spreči njeno neovlašćeno korišćenje, pokušaj kopiranja ili zloupotrebe.

Izdavalac nije odgovoran ukoliko Korisnik izgubi karticu ili ukoliko ista bude ukradena ili oštećena.

11.2. Izdavalac je oslobođen odgovornosti i obaveze:

- Ukoliko Korisnik nema na raspolaganju fizički prisutnu karticu "VITOROG klub kupaca" u trenutku transakcije kupovine i pokušaju korišćenja benefita "VITOROG klub kupaca";
- Ako elektronski aplikativni terminal ili internet veza na prodajnom mestu gde se obavlja



- transakcija ne radi adekvatno, pri čemu je sa ovim Korisnik upoznat pre transakcije;
- Ukoliko se sumnja da je tražena transakcija obavljena neovlašćeno;
 - Ukoliko okolnosti koje su van kontrole Izdavaoca (kao što su požari, poplave ili kompjuterski ili komunikacioni problem) spreče završetak transakcije, bez obzira na razumne mere opreza koje je Izdavalac preduzeo, ili svaki drugi izuzetak u odnosu na ove uslove;
 - Ukoliko prodajno mesto primenjuje posebne uslove za korišćenje kartice, ne obavesti direktno i usmeno korisnika kartice o posebnim uslovima vezanim za popuste i akcijske cene ili sl ili ukoliko, usled tehničkih problema je u nemogućnosti za korišćenje terminala za obavljanje i registrovanje transakcije putem Kartice.
 - Ako iz bilo kog razloga dođe do prekida usluge;

11. 2. Izdavalac nije odgovoran u slučaju da GiftOnCard usluga bude van dejstva usred dejstva više sile, i u kojim slučajevima, Korisnik možda, neće moći da koristi karticu ili dobije informacije o usluzi. Korisnik u takvim slučajevima u obavezi da je obavesti Izdavaoca ukoliko ima bilo kakvih problema odnosno smetnji pri korišćenju kartice.

11.3. Korisnik ima pravo i obavezu da obavesti Izdavaoca u slučaju da su transakcije pogrešno registrovane, da je došlo do neovlašćenog korišćenja ili zloupotrebe Poklon kartice ili da je potrebno više informacija o transakciji. U konkretnom slučaju, Korisnik treba da u pisanom obliku (lično ili preporučenom pošiljkom) na adresu Izdavaoca dostavi i svoje ime, broj i kopiju lične karte ili pasoša, broj kartice, datum i iznos iznos konkretne transakcije i opis transakcije. Korisnik je dužan da obrazloži zašto veruje da je u pitanju greška ili zloupotreba. Izdavalac je ovlašćen da u slučaju prijema usmenih informacija, zahteva da Korisnik iznese žalbu ili postavljeno pitanje u pisanoj formi u roku od osam (8) radnih dana od dana prijema obaveštenja od strane Izdavaoca.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

12.1. Registrovanjem za članstvo u klubu, Korišćenjem Kartice "VITOROG klub kupaca", Kupac potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Opštih uslova.

12.2. Opšti uslovi obavezujući su za sve strane u sistemu Kartice "VITOROG klub kupaca".

12.3. Izdavalac zadržava pravo izmene ovih Opštih uslova, uz blagovremeno obaveštenje Korisnika putem informacija u prodajnim objektima i/ili na web stranici Izdavaoca. U slučaju da se ne slaže sa izmenama i dopunama Opštih uslova, Korisnik može iskoristiti Karticu "VITOROG klub kupaca" i pripadajuće benefite do dana stupanja na snagu izmenjenih i dopunjenih Opštih uslova. Ukoliko to ne učini u navedenom roku, smatraće se da je Korisnik prihvatio da Karticu "VITOROG klub kupaca" koristi u skladu sa izmenjenim Opštim uslovima.

12.4. Izdavalac zadržava pravo promene uslova i/ili prekid funkcionisanja Kartica "VITOROG klub kupaca" programa pri čemu stečena prava Korisnika neće biti umanjena u skladu sa rokom iz prethodnog stava. Prestanak važenja ovih Opštih uslova odnosno raskid ovog ugovora neće uticati na prava ili obaveze koje proističu iz ovih uslova. Korišćenjem Poklon kartice, Pružalac usluge nije odgovoran Korisnicima ili bilo kojoj trećoj strani za bilo koju promenu ili prekid rada Poklon Kartice, računa ili ovih Uslova.



12.5. Obaveza čuvanja tajne i preduzimanja organizacionih i tehničkih mera u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti obavezuju Izdavaoca, Pružaoca usluge, Partnera i Kupca.

Zaposleni koji dolaze u kontakt sa podacima o ličnosti Korisnika dužni su da kao tajnu, u skladu sa zakonom i drugim propisima kojima se uređuje tajnost podataka, čuvaju sve podatke koje saznaju u obavljanju svojih dužnosti. Podaci moraju biti odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa.

12.6. U slučaju eventualnog spora u primeni ovih Opštih uslova nadležan je sud u Novom Sadu.

12.7. Odredbe ovih opštih uslova primenjuju se počev od 04.12.2023.

DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU
EXPORT-IMPORT VITOROG-PROMET NOVI SAD

direktor Zvezdana Marijanac

Novi Sad
Dana 04.12.2023. godine

