

Opšta pravila i uslovi korišćenja aplikacije za prodaju karata Srbija Voza

Ovim Opštim pravilima i uslovima korišćenja aplikacije (u daljem tekstu: Opšti pravila) Akcionarsko društvo za železnički prevoz putnika "Srbija Voz", Beograd, adresa: Nemanjina 6, Beograd, delatnost: obavljanje javnog prevoza putnika na železničkim prugama u unutrašnjem i međunarodnom železničkom saobraćaju, šifra delatnosti: 4910, MB: 21127124, PIB: 109108438, web adresa: www.srbvoz.rs, telefon: +381113602899, e-mail: putnik.info@srbvoz.rs (u daljem tekstu: Srbija Voz) utvrđuje uslove pristupa i korišćenja aplikacije za prodaju karata (u daljem tekstu: Aplikacija). Korisnici Aplikacije su sadašnji i budući korisnici usluga Srbija Voza.

APLIKACIJA

Aplikacija omogućava korisnicima usluga Srbija Voza da kupe voznu kartu bez odlaska na blagajnu. Korisnik pored vozni karata po redovnim cenama može prilikom kupovine kroz aplikaciju koristiti i komercijalne povlastice. Plaćanje karata kupljenih kroz aplikaciju vrši se platnim karticama. Korisnik ima mogućnost da u okviru Aplikacije zapamti podatke svoje platne kartice ili kartica za popust kako bi ih u narednim kupovinama koristio bez ponovnog unošenja. Sadržaj Aplikacije je tako kreiran da je prikladan za sve uzraste. Aplikacija se može koristiti na mobilnim uređajima sa operativnim sistemom Android i iOS.

PREUZIMANJE APLIKACIJE I REGISTRACIJA

Korisnici preuzimaju Aplikaciju na svom mobilnom uređaju, registruju se za korišćenje Aplikacije na sledeći način:

- Korisnik unosi svoj e-mail, ime i prezime,
- Srbija Voz šalje korisniku link za registraciju na e-mail,
- Korisnik verifikuje svoju e-mail adresu klikom na link koji je dobio na svoj e-mail,
- Nakon verifikacije, korisniku je omogućeno da putem aplikacije kupi kartu, čuva kupljene karte i kupljene karte pokazuje voznom i kontrolnom osoblju radi kontrole.

S obzirom da u skladu sa važećim propisima Republike Srbije maloletno lice koje je navršilo 15 godina može samostalno da daje pristanak za obradu podataka o ličnosti u korišćenju usluga informacionog društva korisnik Aplikacije je isključivo odgovoran za postupanje s tim u vezi.

USLOVI KORIŠĆENJA APLIKACIJE

Korisniku se garantuje samo pravo korišćenja Aplikacije, koje podrazumeva korišćenje ograničene, neisključive, neprenosive licence za preuzimanje i instaliranje Aplikacije, kao i pristup Aplikaciji, i to samo i isključivo za ličnu, nekomercijalnu upotrebu u skladu sa Opštim pravilima. Bilo koja druga prava, izuzev prava korišćenja Aplikacije koja su eksplicitno data Korisniku u skladu sa Opštim pravilima, pripadaju Srbija Voza.

Korisnik nema pravo da ustupi, založi, proda, sublicencira ili na drugi način prenese prava korišćenja Aplikacije definisana Opštim pravilima bilo kom trećem licu.

Korisnik nema pravo da preduzme bilo kakvu aktivnost koja mu nije omogućena Opštim pravilima, kao što je:

- kopiranje, reprodukovanje, izmenu Aplikacije, ili na bilo koji drugi način kreiran derivativni rad Aplikacije ili reversni inženjering, raščlanjivanje, dekompilaciju i slično;
- izmenu i/ili uklanjanje bilo koje identifikacije, autorskog prava, žiga ili vlasničkih oznaka Srbija Voza i/ili Aplikacije;
- izvoz i/ili re-izvoz Aplikacije, direktno ili indirektno, koji je u suprotnosti sa bilo kojim pozitivno pravnim propisom.

Korisnik je isključivo odgovoran za korišćenje Aplikacije, ili za bilo koju upotrebu Aplikacije preko sopstvenog naloga.

Pri korišćenju Aplikacije, izričito je zabranjeno sledeće:

- bilo koja aktivnost kojom se ugrožavaju ili krše lična prava trećih lica, prava u vezi sa intelektualnom svojinom, prava u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti;
- prenos malicioznog ili neovlašćenog softvera;
- imitacija ili lažno predstavljanje Korisnika na bilo koji način;
- bilo koja aktivnost koja može ometati ili prekinuti rad Aplikacije;
- činjenje bilo koje slične radnje kao gore pomenute koja je zabranjena u skladu sa važećim propisima.

Srbija Voz će Korisniku automatski obezbediti sve nove verzije, poboljšanja i unapređenja Aplikacije. Srbija Voz u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo da promeni i/ili trajno ili privremeno ukine korišćenje Aplikacije (ili bilo kog njenog dela), uz prethodno obaveštavanje Korisnika.

Ukoliko Korisnik želi trajno da ukloni Aplikaciju, neophodno je da izvrši brisanje/deinstalaciju iste sa svog mobilnog uređaja.

CENE I PLAĆANJA

Korišćenje Aplikacije se Korisniku ne naplaćuje. Korisnik isključivo plaća vozne karte koje kupi pomoću Aplikacije, a čije su cene i uslovi korišćenja definisani Putničkom tarifom Srbija Voza. Plaćanje voznih karata kupljenih putem aplikacije moguće je izvršiti platnim karticama – VISA, Maestro, MasterCard, Dina ili American Express koje podržavaju plaćanje preko Interneta. Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa AllSecure doo i Banca Intesa a.d. 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. Transakcija će biti kompletirana odmah i iznos skinut sa vašeg računara.

Proverite kod banke koja je karticu izdala da li Vaša kartica podržava plaćanje preko Interneta. Izjava o PDV-u PDV uračunat u cenu i nema skrivenih troškova

Dostava kupljenih karata

Karte kupljene putem aplikacije biće odmah po realizaciji plaćanja poslate na e-mail adresu kupca.

Primenjeni standard i procesi u zaštiti 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. Ni 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.

Vraćanje vozne karte i politika reklamacija

Vozne karte se vraćaju u skladu s odredbama Putničke tarife (PT) – Deo I – Uslovi prevoza sa sledećim odstupanjima.

Vozne karte kupljene putem mobilne aplikacije moguće je vratiti putem aplikacije ili na Internet strani „Srbija Voz“ a.d. najkasnije na 24 sata pre početka roka važenja karte.

Za svaku vraćenu kartu „Srbija Voz“ a.d. zadržava iznos od 10% od plaćene vozne cene a ostatak se uplaćuje na račun platne kartice kojom je usluga plaćena.

Potvrdu o izvršenom vraćanju vozne karte putnik dobija putem e-mail poruke. Potvrda sadrži sledeće podatke:

- broj vraćene vozne karte;
- relaciju putovanja;
- datum putovanja;
- povlastica koja je primenjena;
- cena vozne karte;
- iznos koji zadržava „Srbija Voz“ a.d.;
- iznos koji se vraća putniku;
- datum i vreme vraćanja karte.

Zahtev za vraćanje vozne karte u roku manjem od 24 sata pre početka roka važenja karte podnosi se Centru za kontrolu prihoda „Srbija Voz“ a.d. u elektronskoj formi ([obrazac možete preuzeti](#)), elektronskim putem na sledeću e-mail adresu: kontrola.prihoda@srbvoz.rs.

Karte kupljene u toku promotivnog perioda od 19.03.2022. god. do 30.04.2022. god. za vozove koji saobraćaju na relaciji Beograd centar – Novi Sad i obratno, ne mogu se vratiti niti zameniti.

Reklamacije u vezi sa plaćanjem možete dostaviti u roku od 3 dana putem e mail adrese: putnik.info@srbvoz.rs

Izjava o konverziji

“Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu.”

Opis načina registracije / tokenizacije podataka sa kartice

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

Korisnički servis

Web adresa: www.srbvoz.rs, Broj telefona: +381113602899, E-mail: putnik.info@srbvoz.rs

KORIŠĆENJE I ZAŠTITA PODATAKA

Srbija Voz u okviru korišćenja Aplikacije prikuplja sledeće podatke o ličnosti:

- Ime i prezime Korisnika
- e-mail adresa Korisnika;
- broj kartice za ostvarivanje komercijalnih povlastica Korisnika
- datum rođenja Korisnika.

Prilikom korišćenja Aplikacije, ni u kom slučaju se ne vrši otkrivanje bilo kog podatka o ličnosti Korisnika trećim licima, uključujući i ustupanje, prodaju, deljenje i slično, osim u slučajevima navedenim u narednom stavu, o čemu je Korisnik upoznat i sa čim se saglasio prihvatanjem Opštih pravila.

Srbija Voz će sa podacima o ličnosti, koji mu postanu dostupni prilikom korišćenja Aplikacije od strane Korisnika, postupati u skladu sa važećim propisom koji reguliše oblast zaštite ličnih podataka. Dostupnost istih omogućiće isključivo zaposlenima kojima su ti podaci neophodni za obavljanje posla. Svi zaposleni Srbije Voza koji prilikom obavljanja posla dolaze u kontakt sa podacima o ličnosti odgovorni su za poštovanje obaveza zaštite privatnosti ličnih podataka. Srbija Voz ima pravo da, u slučaju postojanja zahteva državnog organa, institucije ili nadležnog regulatornog tela, učini podatke o ličnosti dostupnim tim organima, institucijama i regulatornim telima u skladu sa važećim propisima. U bazi Srbije Voza se podaci koji su prikupljeni korišćenjem Aplikacije čuvaju do njenog deaktiviranja. Srbija Voz će, u skladu sa važećim propisima i sa tehničkim mogućnostima, preduzeti neophodne mere u cilju zaštite podataka o ličnosti koji mu postanu dostupni prilikom korišćenja Aplikacije od strane Korisnika, od zloupotrebe, gubitka ili neautorizovanog pristupa.

ZAVRŠNE ODREDBE

Korisnik je izričito saglasan da u meri dozvoljenoj pozitivno pravnim propisima, Srbija Voz nije odgovoran za bilo koji gubitak ili štetu koje nastaju u vezi sa preuzimanjem, instalacijom ili korišćenjem Aplikacije od strane Korisnika, uključujući bez ograničenja, gubitak ili odgovornost koja nastaje ili proizilazi iz ili u vezi sa:

- sukobom softvera, u vezi sa softverom Aplikacije;
- povredom prava trećih lica od strane Korisnika;
- defektima ili virusima u softveru ili sadržaju, kao i distribuciji defekata ili virusa kroz softver, a koji su posledica postupanja Korisnika;
- nemogućnošću korišćenja Aplikacije, na koju Srbija Voz ne može da utiče.

Korisnik se obavezuje da Aplikaciju neće koristiti na način suprotan Opštim pravilima, ili na način koji bi mogao da ugrozi njenu pravu svrhu i ispravno funkcionisanje. Korisnik je saglasan da Srbija Voz zadržava pravo da mu u bilo kom trenutku i bez prethodnog obaveštavanja onemogućí korišćenje Aplikacije ukoliko otkrije da se Aplikacija koristi na način koji nije u skladu sa Opštim pravilima ili se ista koristi na način kojim se krše prava trećih lica ili se ista koristi na način koji bi mogao da ugrozi njenu pravu svrhu i ispravno funkcionisanje, kao i funkcionisanje mreže Srbije Voza. Srbija Voz nije odgovoran za bilo kakvu štetu koja nastane usled korišćenja na način opisan u ovom stavu, kao ni usled ukidanja prava na korišćenja Aplikacije u skladu sa ovim stavom.

Za bilo kakve dodatne informacije, zahteve, sva pitanja i nedoumice u vezi sa korišćenjem Aplikacije korisnik se može obratiti slanjem elektronske pošte na adresu putnik.info@srbvoz.rs.

U slučaju da se bilo koja odredba Opštih pravila od strane nadležnog organa proglasi nevažećom ili neprimenljivom, ista će se zameniti važećom i primenljivom odredbom koja najviše odgovara, po smislu i svrsi, originalnoj odredbi, a ostatak odredbi Opštih uslova će ostati u potpunosti na snazi. Ako se neprimenljiva odredba ne može zameniti drugom odredbom, ista neće uticati na validnost i primenljivost ostalih odredbi Opštih uslova.

Srbija Voz ima pravo da u skladu sa promenom važećih propisa i svojom poslovnom politikom vrši izmene i dopune Opštih pravila.

Opšta pravila su sačinjena i tumače se u skladu sa zakonima Republike Srbije.
U slučaju spora koji proistekne iz ili u vezi sa Opštim pravilima, isti će biti rešavan pred stvarno nadležnim sudom u Beogradu, Republika Srbija.