# INFORMACIJE O NAČINU KUPOVINE ZA POTROŠAČE IZ BOSNE I HERCEGOVINE

## 1. Opšte informacije

Ove informacije odnose se isključivo na potrošače sa adresom u Bosni i Hercegovini koji putem ove internet stranice, čiji je vlasnik **229JOV ORTAČKO DRUŠTVO**, sa registrovanim sedištem u Beogradu, ul. Nine Kirsanove 80e, sprat PR, lokal A, matični broj: 21400424 (dalje: "**229JOV**"), žele da poruče proizvode za isporuku na teritoriji Bosne i Hercegovine.

Internet stranica služi kao kanal za informisanje o proizvodima, prijem zahteva za poručivanje i tehničku podršku za administriranje Programa lojalnosti koji organizuje i sprovodi prodavac proizvoda iz tačke 2. ovog dokumenta. Navedeni Program lojalnosti Balkan Direkta smo učinili dostupnim na našoj internet stranici www.naturalway.rs preko ovog dokumenta, a sve kako bismo Vašu kupovinu učinili što lakšom i efikasnijom.

229JOV nije prodavac proizvoda za tržište Bosne i Hercegovine i ne zaključuje ugovore o prodaji sa potrošačima iz Bosne i Hercegovine.

## 2. Ko je prodavac proizvoda za Bosnu i Hercegovinu

Za sve porudžbine sa isporukom na teritoriji Bosne i Hercegovine prodavac proizvoda je:

**Naziv društva:** BALKAN DIREKT doo Ruma
**Sedište:** Rumska petlja 3, Ruma
**Matični broj:** 22192256
**PIB:** 115678731

(dalje: "**Balkan Direkt**")

Balkan Direkt kupuje proizvode od 229JOV, izvozi ih iz Republike Srbije, vrši njihovu prodaju i isporuku krajnjim potrošačima u Bosni i Hercegovini i organizuje i sprovodi Program lojalnosti, i to tako što preko 229JOV, tj. naše internet stranice www.naturalway.rs najpre čini dostupnim i upoznaje potrošače iz Bosne i Hercegovine sa pravilima ovog programa, sa kojim se možete upoznati detaljnije u tački 8. ovog dokumenta.

## 3. Način poručivanja

Potrošač iz Bosne i Hercegovine porudžbinu podnosi putem ove internet stranice popunjavanjem odgovarajuće forme za poručivanje.

Slanjem porudžbine putem internet stranice potrošač iskazuje interesovanje za kupovinu proizvoda, nakon čega se podaci o porudžbini prosleđuju Balkan Direktu radi obrade i realizacije.

Ukoliko potrošač učestvuje u Programu lojalnosti i želi da ostvari pogodnosti po osnovu prikupljenih poena, podaci o raspoloživim i/ili iskorišćenim poenima evidentiraju se putem internet stranice i prosleđuju Balkan Direktu.

Balkan Direkt, kao prodavac, vrši proveru i obradu dostavljenih podataka o poenima i primenjuje odgovarajuće pogodnosti u okviru obrade porudžbine, u skladu sa važećim pravilima Programa lojalnosti.

## 4. Zaključenje ugovora

Ugovor o prodaji proizvoda zaključuje se isključivo između potrošača i Balkan Direkta.

229JOV nije ugovorna strana u kupoprodajnom odnosu sa potrošačima iz Bosne i Hercegovine i ne snosi odgovornost za izvršenje ugovora o prodaji.

Učešće 229JOV u administriranju Programa lojalnosti ne menja navedeni odnos i ne predstavlja osnov za nastanak kupoprodajnog odnosa između 229JOV i potrošača.

## 5. Plaćanje

Plaćanje se ne vrši putem ove internet stranice.

Način plaćanja, rokovi plaćanja i svi uslovi koji se odnose na plaćanje uređuju se između potrošača i Balkan Direkta.

Ukoliko potrošač ostvaruje pravo na određenu pogodnost, popust ili drugu korist po osnovu Programa lojalnosti, Balkan Direkt je odgovoran za utvrđivanje uslova za ostvarivanje takve pogodnosti i njenu primenu prilikom obrade porudžbine.

## 6. Isporuka

Isporuku proizvoda na teritoriji Bosne i Hercegovine organizuje i vrši Balkan Direkt putem ovlašćene kurirske službe.

Balkan Direkt je odgovoran za organizaciju izvoza proizvoda iz Republike Srbije, transport, isporuku, kao i za obezbeđivanje dokumentacije potrebne za realizaciju isporuke u skladu sa važećim propisima.

## 7. Reklamacije, odustanak od ugovora i korisnička podrška

Sve reklamacije u vezi sa proizvodima, zahtev za ostvarivanje prava potrošača, odustanak od ugovora, kao i sva druga pitanja koja proizlaze iz kupoprodajnog odnosa, potrošač ostvaruje direktno kod prodavca – Balkan Direkt.

Balkan Direkt je odgovoran za rešavanje reklamacija, povraćaj sredstava, zamenu proizvoda i sva druga prava potrošača u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu potrošača i obligacione odnose.

Pitanja koja se odnose na administrativno evidentiranje poena u okviru Programa lojalnosti potrošač može uputiti i putem internet stranice 229JOV, pri čemu 229JOV obavlja administrativnu i tehničku podršku u vezi sa evidentiranjem i prosleđivanjem podataka Balkan Direktu.

Za pitanja koja se odnose na priznavanje poena, obračun pogodnosti, uslove njihovog korišćenja i primenu pogodnosti prilikom kupovine odgovoran je Balkan Direkt.

## 8. Administriranje Programa lojalnosti za Balkan Direkt

229JOV za račun Balkan Direkta obavlja administrativne i tehničke poslove u vezi sa Programom lojalnosti namenjenim potrošačima iz Bosne i Hercegovine. Sa pravilima Programa lojalnosti Balkan Direkta možete se detaljnije upoznati niže.

U okviru navedenih poslova, 229JOV može da vrši:

- evidentiranje poena ostvarenih u okviru Programa lojalnosti;
- evidentiranje podataka o raspoloživim i iskorišćenim poenima;
- tehničku obradu podataka o poenima;
- prosleđivanje podataka o evidentiranim i/ili iskorišćenim poenima Balkan Direktu;
- pružanje administrativne i tehničke podrške u vezi sa funkcionisanjem Programa lojalnosti.

Poeni se evidentiraju putem internet stranice 229JOV, a podaci o njima prosleđuju se Balkan Direktu radi dalje obrade.

229JOV ne vrši prodaju proizvoda, ne obračunava niti naplaćuje kupoprodajnu cenu, niti samostalno odlučuje o priznavanju i odobravanju pogodnosti koje proizlaze iz Programa lojalnosti.

Balkan Direkt je odgovoran za proveru i konačan obračun poena, utvrđivanje prava potrošača na korišćenje poena, kao i za primenu odgovarajućih pogodnosti prilikom obrade i realizacije porudžbine.

Evidentiranje i prosleđivanje poena od strane 229JOV predstavlja isključivo administrativnu i tehničku radnju i samo po sebi ne znači da je pogodnost odobrena. Konačnu odluku o priznavanju i primeni pogodnosti donosi Balkan Direkt, u skladu sa pravilima Programa lojalnosti.

Učešće 229JOV u administriranju Programa lojalnosti ne menja njegov status u odnosu na kupoprodajni odnos, u kojem je Balkan Direkt jedini prodavac proizvoda za tržište Bosne i Hercegovine.

## Pravila Programa lojalnosti

### 8.1. Uslovi pristupanja

Učešće u Programu lojalnosti je dobrovoljno i besplatno.

Pravo učešća u Programu lojalnosti imaju fizička lica koja izvrše registraciju korisničkog naloga na internet stranici: www.naturalway.rs

Registracija se vrši unosom važeće e-mail adrese. Nakon unosa e-mail adrese korisnik dobija elektronsku poruku sa linkom za kreiranje lozinke. Kreiranjem lozinke korisnički nalog postaje aktivan i korisnik postaje član Programa lojalnosti.

### 8.2. Bonus poeni dobrodošlice

Nakon uspešne registracije korisniku se automatski dodeljuje 200 (dve stotine) bonus poena dobrodošlice.

Bonus poeni se evidentiraju na korisničkom nalogu i mogu se koristiti pod istim uslovima kao i ostali poeni ostvareni kupovinom.

### 8.3. Ostvarivanje poena

Član Programa lojalnosti ostvaruje poene za kupovine svih proizvoda iz asortimana Balkan Direkta koji je u tom trenutku dostupan kupcima, a koje su izvršene poručivanjem preko internet stranice www.naturalway.rs

Za svaku uspešno realizovanu kupovinu član ostvaruje poene u visini od 2,5% od ukupne vrednosti porudžbine koja je plaćena i nije naknadno otkazana ili vraćena po bilo kom osnovu (*reklamacija, odustanak od kupovine itd*).

Primer:

- Porudžbina u iznosu od 100 KM donosi 25 poena.

Vrednost jednog poena iznosi 0,02 KM prilikom korišćenja poena za ostvarivanje popusta.

Poeni se dodeljuju isključivo za poručivanje proizvoda koje je izvršeno dok je korisnik prijavljen na svoj korisnički nalog i koje je izvršeno isključivo preko internet stranice www.naturalway.rs

Ne postoji minimalni niti maksimalni iznos porudžbine za ostvarivanje poena.

Balkan Direkt je zadržao pravo da za određene promotivne aktivnosti dodeljuje dodatne bonus poene, o čemu će korisnike posebno obavestiti.

### 8.4. Korišćenje poena

Sakupljeni poeni mogu se koristiti kao popust prilikom kupovine bilo kog proizvoda iz asortimana Balkan Direkta koji je u tom trenutku dostupan kupcima, a koja se obavlja isključivo plasiranjem porudžbine preko internet stranice www.naturalway.rs

Vrednost poena iznosi:
1 poen = 0,02 KM

Korisnik može iskoristiti deo ili sve raspoložive poene prilikom kupovine.

Ukupan iznos popusta ostvaren korišćenjem poena ne može biti veći od ukupne vrednosti porudžbine.

Poeni se ne mogu zameniti za novac, preneti na drugo lice, isplatiti u gotovini niti koristiti van internet stranice www.naturalway.rs

U slučaju da vrednost raspoloživih poena premašuje vrednost porudžbine, neiskorišćeni deo poena ostaje evidentiran na korisničkom nalogu za buduće korišćenje.

U slučaju otkazivanja porudžbina ili ukoliko ista bude vraćena po bilo kom osnovu (*reklamacija, odustanak od kupovine itd*), poeni koji su iskorišćeni za predmetnu kupovinu se trajno brišu i ne mogu se ponovo koristiti, bez obzira na osnovanost otkazivanja ili vraćanja porudžbine.

Nema definisanog roka važenja poena, osim u slučaju ukidanja Programa lojalnosti, kako je to pojašnjeno u sledećem stavu ispod.

U slučaju ukidanja Programa lojalnosti, Balkan Direkt će korisnike obavestiti najmanje 30 dana unapred putem internet stranice www.naturalway.rs i/ili elektronske pošte. U navedenom roku korisnici mogu iskoristiti sve raspoložive poene pod važećim uslovima Programa lojalnosti. Po isteku roka za iskorišćavanje poena, Program lojalnosti prestaje da važi, a neiskorišćeni poeni se brišu bez prava na novčanu naknadu ili bilo koje drugo – zamensko pravo.

## 9. Odgovornost vlasnika internet stranice – 229JOV

229JOV obezbeđuje informacije o proizvodima i tehničku mogućnost podnošenja porudžbine, te evidentira i prosleđuje podatke o poenima, u skladu sa dogovorenim načinom funkcionisanja Programa lojalnosti koji organizuje i sprovodi Balkan Direkt.

229JOV nije odgovoran za:

- zaključenje i izvršenje ugovora o prodaji;
- naplatu kupoprodajne cene;
- organizaciju isporuke;
- rokove isporuke;

- reklamacije, povraćaj proizvoda ili povraćaj novca;
- ostvarivanje prava potrošača po osnovu zaključenog ugovora,
- konačan obračun i priznavanje poena u okviru Programa lojalnosti;
- odobravanje i primenu pogodnosti iz Programa lojalnosti prilikom obrade porudžbine.

Za sva navedena pitanja isključivo je odgovoran Balkan Direkt.

## 10. Zaštita podataka o ličnosti – zajednički rukovaoci

Podaci koje potrošač dostavi prilikom podnošenja porudžbine biće prosleđeni prodavcu iz tačke 2 - **BALKAN DIREKT doo Ruma**, isključivo u meri potrebnoj za obradu porudžbine, zaključenje i izvršenje ugovora o prodaji između Balkan Direkta i potrošača, organizaciju isporuke, administriranje Programa lojalnosti (*evidentiranje, prosleđivanje poena i druge administrativno-tehničke radnje u sprovođenju programa*) i ostvarivanje prava i obaveza koje proizlaze iz kupoprodajnog odnosa.

229JOV i Balkan Direkt postupaju u svojstvu zajedničkih rukovalaca, u vezi sa čim kupci ostvaruju sva prava propisana Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti u odnosu na oba navedena subjekta.

Osnov i svrha obrade podataka od strane 229JOV su koncipirani na bazi Vašeg pristanka da plasirate porudžbinu preko internet stranice 229JOV, kao i na preduzimanju radnji pre zaključenja ugovora, odnosno kupovine proizvoda od Balkan Direkta, administriranje Programa lojalnosti, evidentiranje i prosleđivanje podataka o poenima Balkan Direktu, kao i na osnovu ugovora za potrebe njegovog izvršenja sa Balkan Direktom.

Detaljnije informacije o obradi Vaših podataka o ličnosti, možete pronaći u Politici privatnosti na našoj internet stranici, kao i kod Balkan Direkta.

## 11. Završne odredbe

Podnošenjem porudžbine za isporuku na teritoriji Bosne i Hercegovine potrošač potvrđuje da je upoznat sa ovim informacijama i da razume da ugovor o prodaji zaključuje isključivo sa kompanijom navedenom u tački 2 ovog dokumenta – Balkan Direkt doo Ruma, a ne sa vlasnikom ove internet stranice – 229JOV.

U Beogradu, dana 20.11.2026. godine