

OPŠTA PRAVILA I USLOVI KORIŠĆENJA NLB Smart POS APLIKACIJE

Uvodne odredbe

Ova Opšta pravila i uslovi poslovanja regulišu način i postupak korištenja NLB Smart POS aplikacije NLB Banke a.d. Banja Luka od strane Trgovca sa kojim je NLB Banka a.d. Banja Luka potpisala Ugovor o prihvatanju platnih kartica i obradi platnih transakcija karticama, putem aplikacije NLB Smart POS.

Ovim opštim pravilima i uslovima su regulisane odredbe i uslovi načina naplate proizvoda i usluga od strane Trgovca kroz obradu platnih transakcija zasnovanih na karticama, čije prihvatanje je NLB Banka a.d. Banja Luka, omogućila putem aplikacije NLB Smart POS, bez obzira na zemlju izdavaoca platnih kartica.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim pravilima i uslovima, a u slučaju njihovog neslaganja sa odredbama Ugovora o prihvatanju platnih kartica i obradi platnih transakcija zasnovanih na karticama kroz NLB Smart POS aplikaciju NLB Banka a.d. Banja Luka, prioritet primjene biće dat odredbama navedenog Ugovora.

Svi termini korišteni u ovim Opštim pravilima i uslovima za korištenja imaju isto značenje kao termini korišteni u odredbama Ugovora o prihvatanju platnih kartica i obradi platnih transakcija zasnovanih na karticama putem NLB Smart POS aplikacije NLB Banke AD Banja Luka, osim ako nije drugačije definisano u ovim Opštim pravilima i uslovima.

Ovi Opšti uslovi su sastavni dio Ugovora za prihvatanje platnih kartica i obradu platnih transakcija po osnovu kartica putem NLB Smart POS aplikacije NLB Banke a.d. Banja Luka.

Odluka o tarifama za naknade za usluge NLB Banke a.d. Banja Luka je sastavni dio ovih Opštih uslova.

Definicije pojmova

Opšta pravila i uslovi predstavljaju opšta pravila i uslove korišćenja NLB Smart POS usluge, koja važe na dan aktivacije usluge

Banka - NLB Banka a.d. Banja Luka

Trgovac - pravno lice koje ima račun u banci namenjen pravnim licima, koji je korisnik NLB Smart POS aplikacije NLB Banke a.d. Banja Luka i potpisao je Ugovor o prihvatanju platnih kartica i obradi platnih transakcija na osnovu kartica putem NLB Smart POS aplikacije NLB Banke AD Banja Luka i prihvata Opšta pravila i uslove korištenja aplikacije

NLB Smart POS aplikacija - integrisano softversko rešenje koje omogućava Trgovcu da naplaćuje proizvode i usluge obradom kartičnih platnih transakcija, čije je prihvatanje NLB Banka a.d. Banja Luka omogućila na NLB Smart POS aplikaciji, bez obzira na banku koja je izdala platnu karticu

Uređaj - mobilni telefon (pametni telefon), tablet ili drugi digitalni uređaj na kojem se može instalirati i koristiti NLB Smart POS aplikacija

App Market - platforme za preuzimanje aplikacija zasnovanih na određenom operativnom sistemu. NLB Smart POS se može preuzeti putem Google Play-a za Android uređaje

Operativni sistem - NLB Smart POS aplikacija se može instalirati na uređajima koji imaju NFC tehnologiju i koriste operativni sistem Android, pri čemu je minimalna podržana verzija Android operativnog sistema na kojoj se može instalirati NLB Smart POS aplikacija 10.0.

Broj mobilnog telefona - broj koji je Trgovac dostavio Banci prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje NLB Smart POS-a, i na koji će biti isporučena šifra za aktivaciju aplikacije

E-mail adresa - elektronska adresa na koju korisnik dobija aktivacijski kod za aplikaciju, a e-mail adresa (mail) koju je Trgovac naveo za korištenje za NLB Smart POS aplikaciju i koja je podešena u Banci

Uputstvo za aktiviranje i korištenje NLB Smart POS aplikacije

Aktivna internet konekcija - da biste mogli aktivirati i koristiti NLB Smart POS aplikaciju, uređaj na koji Trgovac želi da je instalira i koristi aplikaciju, mora imati internet vezu, koju će Trgovac obezbediti na sopstveni teret.

Sigurnosni elementi - su lozinke, otisci prstiju i druge vrste sigurnosnih elemenata namijenjenih za pristup mobilnom uređaju i aktivaciju NLB Smart POS aplikacije.

Naknada za usluge

O aplikaciji NLB Smart POS

- Aplikacija je dizajnirana sa visokim bezbednosnim standardima u skladu sa Standardima bezbednosti podataka industrije platnih kartica (PCI DSS), koju su uspostavile šeme plaćanja Visa i Mastercard i dizajnirana je na EMV tehnologiji.
- Aplikacija podržava sve vrste beskontaktnih kreditnih, debitnih, pripejd platnih kartica zasnovanih na EMV-u i svim digitalnim računima, Apple Pay, Android Pay, Google Pay, Samsung Pay, narukvice i satove, aktivne ili pasivne nosive uređaje. Aplikacija podržava šeme plaćanja Visa i Mastercard.

Prijavite se za NLB Smart POS aplikaciju

Trgovac može podneti zahtev za korišćenje NLB Smart POS aplikacije u prostorijama Banke ili preko drugog kanala koji će Banka obezbediti trgovcu.

Aktivacija NLB Smart POS aplikacije

Nakon preuzimanja aplikacije sa Google Play i instalacije na mobilni uređaj. Trgovac aktivira aplikaciju unosom:

- Korisničkog imena(korisnički ID) – koji se prima na registrovanu e-mail adresu koju je Trgovac naveo u zahtjevu za korišćenje NLB Smart POS aplikacije i
- Aktivacionog koda – koji se prima na registrovani mobilni telefon u obliku tekstualne poruke sa aktivacionim kodom koji se mora iskoristiti ili unijeti u aplikaciju u određenom vremenskom periodu, u suprotnom postaje nevažeći.

Nakon unosa aktivacionog koda u samu aplikaciju, Trgovac kreira lični PIN kod (lozinku) za sljedeću prijavu u aplikaciju i opciono može odrediti prijavu pomoću autentifikacije putem jednog identifikatora koji se povezuje samo sa njom a kako bi zaštitio i kontrolisao pristup, ako uređaj na kojem je aplikacija aktivirana podržava takvu mogućnost.

Aktivacija je završena kada Trgovac pristupi svom korisničkom profilu.

Korišćenje aplikacije

Potpisivanjem Ugovora o prihvatanju platnih kartica i obradom platnih transakcija zasnovanih na karticama putem NLB Smart POS aplikacije NLB Banke AD Banja Luka i prihvatanjem Opštih odredbi i uslova korišćenja aplikacije, trgovac se obaveštava da bi mogao da koristi NLB Smart POS aplikaciju, potrebno je omogućiti pristup i korišćenje određenih dozvola i privilegija na samom uređaju na kojem će se aplikacija koristiti, što oni prihvataju davanjem saglasnosti za njihovo korišćenje u procesu instalacije i aktivacije.

Zaključivanjem Ugovora o prihvatanju platnih kartica i obrade platnih transakcija po osnovu kartica putem NLB Smart POS aplikacije NLB banke AD Banja Luka, trgovac će prihvatati platne kartice kao način plaćanja za proizvode/usluge koji se prodaju/obezbeđuju, i pod uslovima i na način regulisan Ugovorom o prihvatanju platnih kartica i obrade platnih transakcija po osnovu kartica preko NLB Smart POS-a primena NLB banke AD Skoplje i u Uputstvu za korišćenje NLB Smart POS aplikacije.

Deaktivacija NLB Smart POS usluge

Trgovac može deaktivirati NLB Smart POS uslugu potpisivanjem raskida Ugovora za prihvatanje platnih kartica i obradu platnih transakcija po osnovu kartica putem NLB Smart POS aplikacije NLB Banke a.d Banja Luka ili slanjem obavještenja Banci da otkáže NLB uslugu Smart POS sa otkaznim rokom od 30 dana od prijema obavještenja od strane Banke.

Važna napomena: Trgovac treba imati na umu da se NLB Smart POS usluga ne deaktivira ako se deinstalira/izbriše aplikacija sa mobilnog uređaja.

Sigurnost NLB Smart POS aplikacije i uređaja na kojem se koristi

Trgovac je dužan da:

- Pažljivo čuva uređaj tj. da spriječi da bude izgubljen, ukraden i/ili zloupotrebljen i da ga drugi koriste,
- Pažljivo brine o sigurnosti elemenata koji se koriste na uređaju kada koristite NLB Smart POS aplikaciju,
- Obezbjedi da se NLB Smart POS aplikacija deinstalira sa uređaja na kojem je instalirana i da se usluga deaktivira u skladu sa postupkom deaktivacije, u uslovima kada Trgovac više ne koristi taj uređaj ili kada je uređaj otuđen,
- da obavještava Banku o svim promjenama u vezi sa brojem mobilnog telefona,
- da ima siguran pristup uređaju sa sigurnosnim elementom, odnosno mobilni uređaj na kojem je aktivirana NLB Smart POS usluga ne smije biti bez sigurnosnog elementa za aktivaciju,
- da koristi NLB Smart POS aplikaciju u skladu sa uputstvima za korišćenje NLB Smart POS aplikacije, Opštim uslovima i važećim propisima,
- odmah obavijestiti Banku o svim nepravilnostima u radu NLB Smart POS usluge,
- da ne koristi ili ne instalira bilo kakve kompjuterske kodove, sumnjiv softver ili druge instalacije na uređaju koje bi mogle da onemoguće nesmetano funkcionisanje NLB Smart POS aplikacije;
- koristite uređaj čiji originalni softver i hardver nisu modifikovani
- da preuzme punu odgovornost pred Bankom u slučaju štete prouzrokovane korišćenjem NLB Smart POS aplikacije suprotno ovim opštim pravilima i uslovima
- odmah obavijestiti Banku o svakoj neovlaštenoj upotrebi, sumnji na neovlašteno korišćenje ili mogućoj neovlaštenoj upotrebi uređaja (na primjer, ako je treća strana na neki način saznala za sigurnosne funkcije), krađi ili gubitku mobilnog uređaja, u kom slučaju zatražiti blokira NLB Smart POS uslugu,
- pratiti obavijesti i stalno preuzimati/ažurirati nove verzije NLB Smart POS aplikacije, redovno pratiti obavještenja Banke o korišćenju NLB Smart POS usluge putem NLB Smart POS aplikacije ili službene web stranice Banke www.nlb-rs.ba

Trgovac preuzima punu odgovornost za štetu nastalu zloupotrebom ili dobrovoljnim prenošenjem sigurnosnih elemenata radi potvrde identiteta, gubitka podataka, neovlaštenog pristupa podacima vezanim za NLB Smart POS aplikaciju trećim licima, ili u slučaju zloupotrebe podataka vezanih za NLB Smart POS aplikaciju od strane zaposlenih kod Trgovca. Istovremeno, Trgovac preuzima i punu odgovornost u slučaju štete nastale korišćenjem aplikacije NLB Smart POS u suprotnosti sa odredbama Ugovora o prihvatanju platnih kartica i obradi platnih transakcija zasnovanih na karticama putem NLB Smart POS aplikacije NLB Banke AD Banja Luka, ovih Opštih pravila i uslova kao svoje komponente i naputu korišćenja aplikacije NLB Smart POS.

Banka zadržava pravo da blokira pristup Trgovca aplikaciji NLB Smart POS ako:

- postoji sumnja na neovlašteni pristup NLB Smart POS aplikaciji
- izgubljen ili ukraden mobilni uređaj na kojem je instalirana NLB Smart POS aplikacija Trgovca,
- Trgovac nije preuzeo/ažurirao novu verziju NLB Smart POS aplikacije kada je bila dostupna,
- Trgovac se ne pridržava odredbi Ugovora o prihvatanju platnih kartica i obradi platnih transakcija zasnovanih na karticama putem NLB Smart POS aplikacije NLB Banke AD Skoplje, ovih Opštih odredbi i uslova kao svoje komponente i na putu korišćenja NLB Smart POS aplikacije, ili
- Banka ne nudi NLB Smart POS uslugu, o čemu će Banka obavestiti Trgovca.

Trgovac može otkazati NLB Smart POS uslugu u poslovnicama NLB Banke ili putem drugog kanala koji će Banka obezbijediti Trgovcu.

Trgovac ne može otkazati NLB Smart POS uslugu jednostavnim uklanjanjem NLB Smart POS aplikacije sa svog mobilnog uređaja.

Obaveze Banke

Banka je dužna da:

- izvršava svoje obaveze u skladu sa ovim Opštim pravilima i uslovima,

- da obaveštava Trgovca o izmenama i/ili dopunama Opštih pravila i uslova. U slučaju izmjena Opštih uslova korištenja i Politike privatnosti, one će biti objavljene na službenoj web stranici Banke
- obavjesti Trgovca kada Banka odluči da više ne pruža NLB Smart POS uslugu

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu iz uzroka koje Banka nije mogla spriječiti ili izbjeći, a nisu u njenom djelokrugu, kao ni u slučaju štete uzrokovane „višom silom“. Banka nije odgovorna za bilo kakve kvarove na mobilnom uređaju, uključujući i one uzrokovane virusom.

Naknade

Sve naknade za korišćenje NLB Smart POS aplikacije primenjivaće se u skladu sa Ugovorom za prihvatanje platnih kartica i obradu platnih transakcija po osnovu kartica putem NLB Smart POS aplikacije NLB a.d. Banja Luka i u skladu sa važećim Tarifama Banke.

Prikupljanje, pristup i obrada podataka

Mobilna NLB Smart POS aplikacija preuzima sledeće tipove podataka sa vašeg telefonskog uređaja:

- **Direktan telefonski poziv**
 - Aplikaciji je potrebna dozvola za pozivanje telefonskih brojeva Kontakt centra.
- **Autentifikacija korišćenjem čitača otiska prsta**
 - Ova privilegija je potrebna aplikaciji za autentifikaciju preko jedinstvenog identifikatora – otiska prsta, koji je povezan samo sa jednom osobom, u svrhu zaštite i kontrole pristupa. Upotreba autentifikacije čitača otiska prsta zavisi od podešavanja uređaja na kojem je instalirana NLB Smart POS aplikacija.
- **Lokacija usluga**
 - Aktiviran pristup
 - Neophodan za korišćenje funkcionalnosti koje zahtevaju otkrivanje lokacije
- **Pristup kameri**
 - Neophodan za funkcije kao što su uzimanje i prilaganje dokumenta, uzimanje QR koda i sl.
- **Internet usluge** – Pristup
- **NFC** – Aktiviran i pristup
- **Google PlayProtect** – Aktiviran i pristup
- **Drugi kanali komunikacije**
 - Aplikaciji je potrebna ova privilegija (pomoću SMS-a, Viber-a, e-pošte itd.) kako bi vlasniku platne kartice slala informacije o izvršenim platnim transakcijama na osnovu kartice

Detalji uređaja

NLB Banci a.d. Banja Luka su potrebne informacije o telefonskom uređaju radi ažuriranja i poboljšanja aplikacije i njenih funkcionalnosti, testiranja i odobravanja novih tipova mobilnih uređaja, poboljšanja aplikacije kao i za statističku analizu korisničkih grupa. Za svaku nadogradnju Banka će Vas informisati putem aplikacije, za šta ćete morati dati svoju saglasnost klikom na dugme „Slažem se“.

Praćene informacije o mobilnom uređaju su, na primjer, marka (npr. LG, Samsung, Sony, itd.), model (npr. Samsung Galaxy A13), operativni sistem (npr. Android 10.0), kao i serijski broj.

Funkcionisanje NLB Smart POS aplikacije nije omogućeno ako je tzv. development mode i rooting uređaja, pri čemu je obavezna aktivacija Antivirusa, bezbednosne politike (security policy), bezbedne internet veze (internet connection must be secure), kao i zaštita uređaja lozinkom ili biometrijom.

Detalji o NLB Smart POS aplikaciji

Trgovac se obavezuje da će Banci staviti na raspolaganje informacije o načinu korišćenja NLB Smart POS aplikacije, za potrebe statističke analize na nivou grupa korisnika, koje služe kao osnova za prilagođavanje funkcionalnosti potrebama korisnika, optimizacija njegovih performansi, poboljšanje bezbednosti, kao i prilagođavanje sadržaja potreba korisnika. Preko dobijenih informacija Banka može da prati koja onlajn prodavnica se koristi za preuzimanje ili ažuriranje aplikacije, koja verzija je instalirana, koliko dugo se NLB Smart POS aplikacija koristi, koje funkcionalnosti i kako se koriste (npr. koji ekrani pristupi kojima se pristupa, koliko dugo je potrebno za pristup itd.)

Detalji o pristupu trgovcu

Trgovac ima pravo da odluči koje informacije pristaje da deli sa Bankom, a trgovac ima pravo da ograniči pristup NLB Smart POS aplikaciji na neke od navedenih komponenti promenom podešavanja u uređaju na kojem je instalirana, pri čemu će ograničenje pristupa nekim od funkcionalnosti biti onemogućeno korišćenje NLB Smart POS aplikacije.

Izmene opštih uslova korišćenja

Banka može da promeni sadržaj i/ili usluge sadržane u NLB Smart POS aplikaciji, kao i opšte uslove poslovanja.

U slučaju promene opštih pravila i uslova korišćenja, oni će biti objavljeni na zvaničnom sajtu Banke (www.nlb-rs.ba) kao i dostupni u samoj aplikaciji.

ZAVRŠNE ODREDBE

Viša sila

- Banka ne snosi odgovornost za prekid usluga prilikom korišćenja NLB Smart POS aplikacije i za posledice prekida koji je van kontrole Banke, odnosno koji je rezultat više sile i okolnosti koje nisu mogle biti predviđene, sprečene, uklonjene ili su izbjegle.
- Banka neće biti odgovorna zbog nemogućnosti izvršavanja zadataka iz ovih Opštih pravila i uslova u slučajevima kada su nastupile objektivne prepreke u obavljanju tih poslova, a kao takvi se posebno smatraju svi slučajevi i radnje kada je komunikacija između Banke i Trgovca otežana ili nemoguća, a posebno slučajevi i aktivnosti koje otežavaju ili onemogućavaju obradu platnih transakcija po osnovu kartica, kao i svi drugi slučajevi i okolnosti koji se ne mogu pripisati krivici Banke. Banka takođe zadržava pravo na eventualne prekide u poslovanju uzrokovane tehničkim razlozima bez posebne najave.
- Sva prava intelektualnog vlasništva koja proizlaze iz korišćenja NLB Smart POS aplikacije, backoffice i front-end (softver, aplikacija), dokumentacije, materijala za obuku i/ili usluga obuke, uključujući patente i druga znanja i iskustva i autorska prava, registrovane ili neregistrovane robne marke u vlasništvu ili korišćenju od strane proizvođača softvera i svi oblici dobre volje povezani s tim i srodna prava (tj. prava na korišćenje modifikovanog softvera) jesu i ostat će u svakom trenutku isključivo vlasništvo proizvođača softvera. Sva isključiva prava intelektualnog vlasništva koja se odnose na sav SDK i pozadinski razvojni softver jesu i ostat će vlasništvo proizvođača softvera. Sva isključiva prava intelektualnog vlasništva vezana uz komponente mobilne aplikacije i pozadinske usluge jesu i ostat će vlasništvo dobavljača i proizvođača softvera, što Trgovcu omogućuje neisključivo i neprekinuto korišćenje softverskog rešenja tokom cijelog trajanja korišćenja aplikacije. Trgovac neće iskoristavati, reproducirati ili koristiti prava vlasnika Aplikacije, osim ako je to izričito dopušteno odredbama ovih Opštih pravila i uslova korišćenja i Ugovora za prihvatanje platnih kartica i obradu kartičnog plaćanja. Transakcije putem NLB Smart POS aplikacije. Međutim, trgovac ima pravo koristiti uslugu za potrebe svog poslovanja prema ugovoru za vrijeme trajanja Ugovora za prihvatanje platnih kartica i obradu kartičnih platnih transakcija putem NLB Smart POS aplikacije i Opštih pravila i uslova korišćenja
- Trgovac ne smije poduzimati sljedeće radnje bez direktne ili indirektne saglasnosti proizvođača softvera i banke:
 - ne smije modifikovati, i vršiti izmjene na softveru;
 - ne smije ni na koji način da dekompilira, rastavlja, vrši obrnuti inženjering ili pokuša da rekonstruirše, definiše ili otkrije bilo koji izvorni kod, izvorne ideje ili algoritam aplikacije;
 - ne smije prodavati, iznajmljivati, licencirati, podlicencirati, kopirati, ili distribuisati Usluge ili ih koristiti za dijeljenje ili hosting tokom ograničenog vremenskog razdoblja, osim ako je izričito dopušteno prema odredbama ovih Opštih pravila i uslova korišćenja
 - ne smije uklanjati nikakve obavijesti, znakove ili oznake

- ne može pružiti uvid u strukture baze podataka, logiku transakcija ili uvid u relevantno znanje.
- Trgovac ne smije iskorištavati, reprodukovati ili iskorištavati primjenjiva prava intelektualnog vlasništva osim u slučajevima izričito dopuštenim ovim Opšim pravilima i uslovima korištenja putem NLB Smart POS aplikacije.

Nadležno pravo i rješavanje sporova

Za sve što nije regulisano Opštim pravilima i uslovima i ugovorom zaključenim između Banke i Trgovca primjenjuju se propisi koji važe u Republici Srpskoj.

U slučaju spora, ugovorne strane ugovaraju nadležnost suda u Banja Luci.