

Opšta pravila i uslovi korištenja NLB Smart POS aplikacije NLB Banke d.d. Sarajevo

Drugo izdanje, novembar 2025. godine

- Opšti interni akt -

Sadržaj

Uvodne odredbe	2
Upute za aktiviranje i korištenje NLB Smart POS aplikacije	2
Prijava za NLB Smart POS aplikaciju.....	2
Aktiviranje aplikacije	3
Korištenje aplikacije	3
Deaktivacija NLB Smart POS usluge	3
Sigurnost NLB Smart POS aplikacije i uređaja na kojem se koristi	3
Obaveze Banke	4
Naknade	4
Prikupljanje, pristup i obrada podataka	4
Detalji uređaja.....	5
Detalji o NLB Smart POS aplikaciji.....	5
Detalji o pristupu trgovca	5
Izmjene Opštih pravila i uslova.....	5
ZAVRŠNE ODREDBE	5
Rješavanje sporova	6

Opšta pravila i uslovi korištenja NLB Smart POS aplikacije NLB Banke d.d. Sarajevo

Uvodne odredbe

Ovim Opštim pravilima i uslovima reguliše se način i postupak korištenja NLB Smart POS aplikacije NLB Banke d.d. Sarajevo od strane trgovaca sa kojim Banka ima zaključen Ugovor o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica.

Predmet ovih Opštih pravila i uslova je regulisanje uslova i načina plaćanja proizvoda i usluga od strane trgovaca kroz obradu platnih transakcija po osnovu kartica, čije prihvatanje je omogućila NLB Banka d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) preko NLB Smart POS aplikacije, bez obzira na banku koja je izdala platnu karticu.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim pravilima i u slučaju njihove neusaglašenosti sa odredbama zaključenih ugovora o korištenju i uslovima upotrebe NLB Smart POS aplikacije, primjenjivat će se odredbe zaključenog Ugovora.

Svi termini korišteni u ovim Opštim pravilima i uslovima korištenja imaju isto značenje kao i uslovi korišteni u odredbama ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica, osim ako nije drugačije definisano.

Definicije pojmova

Opšta pravila i uslovi - predstavljaju opšta pravila i uslove korištenja NLB Smart POS aplikacije NLB Banke d.d. Sarajevo, koja važe na dan aktivacije usluge;

Banka - NLB Banka d.d. Sarajevo

Trgovac - pravno lice koje ima račun u Banci namjenjen pravnim licima, koji je korisnik NLB Smart POS aplikacije Banke i prihvata Opšte 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 omogućila Banka 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 aplikacija se može preuzeti putem Google Play-a za Android uređaje.

Operativni sistem - NLB Smart POS aplikacija se može instalirati na uređaje koji imaju NFC tehnologiju i koriste operativni sistem Android, pri čemu je minimalna podržana verzija Android operativnog sistema 11.0 na kojoj se može instalirati NLB Smart POS aplikacija.

Broj mobilnog telefona - broj koji je Trgovac dostavio Banci prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje NLB Smart POS aplikacije.

Upute za aktiviranje i korištenje NLB Smart POS aplikacije

Aktivna internet konekcija - da bi se mogla aktivirati i koristiti NLB Smart POS aplikacija, uređaj na koji Trgovac želi da je instalira i koristi mora imati internet vezu.

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

NLB Smart POS aplikacija

- Aplikacija je dizajnirana sa visokim sigurnosnim standardima u skladu sa standardima sigurnosti podataka industrije platnih kartica (PCI DSS), uspostavljenim Visa i Mastercard šemama plaćanja i zasnovana na EMV tehnologiji.
- Aplikacija podržava sve vrste EMV-baziranih beskontaktnih kreditnih, debitnih, prepaid platnih kartica i sve digitalne novčanike, Apple Pay, Android Pay, Google Pay, Samsung Pay, narukvice i satove, aktivne ili pasivne nosive uređaje.
- Aplikacija podržava Visa i Mastercard šeme plaćanja.

Prijava za NLB Smart POS aplikaciju

Trgovac može podnijeti zahtjev za korištenje NLB Smart POS aplikacije u poslovnici Banke ili putem drugog kanala koji će Banka obezbijediti.

Aktiviranje aplikacije

Aktiviranje aplikacije se vrši nakon preuzimanja aplikacije sa Google Play i instalacije na mobilni uređaj. Trgovac aktivira aplikaciju unosom:

- Korisničkog imena – koje se prima na registrovanu email adresu 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 aktivacijskog koda u samu aplikaciju, Trgovac kreira lični PIN kod za sljedeću prijavu u aplikaciju i po želji može odrediti prijavu koristeći postavke uređaja za biometriju, ako uređaj na kojem je aplikacija aktivirana podržava takvu mogućnost. Aktivacija je završena kada Trgovac pristupi svom korisničkom profilu.

Korištenje aplikacije

Zaključivanjem ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica i prihvatanjem Opštih pravila i uslova korištenja NLB Smart POS aplikacije NLB Banke d.d. Sarajevo Trgovac je informisan da je za korištenje NLB Smart POS aplikacije potrebno da omogući pristup i korištenje određenih dozvola i privilegija na samom uređaju na kojem će se aplikacija koristiti, što prihvata davanjem saglasnosti za njihovo korištenje u procesu instalacije i aktivacije.

Zaključenjem ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica Trgovac će prihvatiti platne kartice kao način plaćanja za prodate proizvode/usluge, pod uslovima i na način regulisan ugovorom o korištenju i uslovima upotrebe NLB Smart POS aplikacije NLB Banke d.d., Sarajevo i Uputstvom za korištenje NLB Smart POS aplikacije.

Deaktivacija NLB Smart POS usluge

Trgovac može deaktivirati NLB Smart POS uslugu otkazom ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica, slanjem obavještenja Banci da otkazuje NLB uslugu Smart POS sa otkaznim rokom od 30 dana od prijema obavještenja od strane Banke.

NLB Smart POS usluga se 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 koriste neovlaštena lica;
- pažljivo brine o sigurnosti elemenata koji se koriste na uređaju kada koristi NLB Smart POS aplikaciju;
- preuzme odgovornost za štetu nastalu zbog zloupotrebe ili dobrovoljne predaje sigurnosnih elemenata za autentifikaciju, gubitka podataka, neovlaštenog pristupa podacima Trgovca od strane drugih osoba,
- osigura 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;
- obavještava Banku o svim promjenama u vezi sa brojem mobilnog telefona;
- obezbijedi 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 uputstvom za korištenje NLB Smart POS aplikacije, Opštim pravilima i 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;
- koristi uređaj čiji originalni softver i hardver nisu modifikovani;

- preuzme punu odgovornost u slučaju štete prouzrokovane korištenjem NLB Smart POS aplikacije suprotno ovim Opštim pravilima i uslovima;
- obavijesti Banku o svakoj neovlaštenoj upotrebi, sumnji na neovlašteno korištenje ili mogućoj neovlaštenoj upotrebi uređaja (na primjer, ako je treća strana na neki način saznala za sigurnosne funkcije), krađi ili gubitku mobilnog uređaja, i u tom slučaju zatražiti blokadu NLB Smart POS usluge;
- prati obavijesti i stalno preuzima/ažurira nove verzije NLB Smart POS aplikacije, redovno prati obavještenja Banke o korištenju NLB Smart POS usluge putem NLB Smart POS aplikacije.

Trgovac preuzima punu odgovornost za štetu nastalu zbog zloupotrebe ili dobrovoljne predaje sigurnih elemenata autentifikacije, gubitka podataka, neovlaštenog pristupa podacima u vezi sa NLB Smart POS aplikacijom trećim licima ili u slučaju zloupotrebe podataka vezanih za NLB Smart POS aplikaciju od strane zaposlenih lica kod Trgovca.

Istovremeno, Trgovac preuzima punu odgovornost u slučaju štete prouzrokovane korištenjem NLB Smart POS aplikacije suprotno odredbama ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica, Opštih pravila i uslova i Uputstva za korištenje NLB Smart POS aplikacije.

Banka zadržava pravo blokirati Trgovcu pristup NLB Smart POS servisu ako:

- postoji sumnja na neovlašteni pristup NLB Smart POS aplikaciji;
- uređaj na kojem je instalirana NLB SmartPOS aplikacija trgovca je izgubljen ili ukraden;
- Trgovac nije preuzeo/ažurirao novu verziju NLB Smart POS aplikacije kada je bila dostupna;
- Trgovac se ne pridržava ovih Opštih pravila i uslova;
- Banka prestaje nuditi NLB Smart POS uslugu, o čemu će Banka obavijestiti Trgovca.

Trgovac može otkazati NLB Smart POS aplikaciju u poslovnici Banke ili na drugi način utvrđen odredbama ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica.

Trgovac ne može otkazati NLB Smart POS aplikaciju jednostavnim brisanjem aplikacije sa svog uređaja.

Obaveze Banke

Banka je dužna da:

- izvršava svoje obaveze u skladu sa ovim Opštim pravilima i uslovima;
- obavještava Trgovca o svim izmjenama i/ili dopunama Opštih pravila i uslova i Odluke o tarifama naknada za usluge koje obavlja NLB Banka d.d. Sarajevo na bilo koji od načina utvrđenih ugovorom i Opštim pravilima i uslovima korištenja POS terminala putem NLB Smart POS aplikacije NLB Banke d.d. Sarajevo;
- obavještava Trgovca kada odluči da više ne pruža NLB Smart POS uslugu.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu upotrebom NLB Smart POS aplikacije, niti za štetu nastalu iz razloga koje Banka nije mogla spriječiti ili izbjeći, kao ni za bilo kakav kvar uređaja na kojem se aplikacija koristi, uključujući i one uzrokovane virusom.

Naknade

Sve naknade za korištenje NLB Smart POS aplikacije obračunavaće se i naplaćivati na osnovu ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada.

Prikupljanje, pristup i obrada podataka

Mobilna NLB Smart POS aplikacija preuzima sljedeće vrste podataka sa vašeg telefona:

- **Direktan telefonski poziv** - aplikaciji je potrebna dozvola za pozivanje telefonskih brojeva Kontakt centra.
- **Autentifikacija korištenjem čitača otiska prsta** - ova privilegija je potrebna aplikaciji za autentifikaciju putem jedinstvenog identifikatora otiska prsta, koji je povezan samo sa jednom osobom, a u svrhu zaštite i kontrole pristupa. Upotreba provjere autentičnosti čitača otiska prsta ovisi o postavkama uređaja na kojem je instalirana NLB Smart POS aplikacija.
- **Lokacijska usluga** - aktivirana i pristup, potrebno za korištenje funkcionalnosti koje zahtijevaju otkrivanje lokacije.

- **Pristup kameri** - neophodan za funkcije kao što su preuzimanje i postavljanje dokumenta, čitanje QR koda itd.
- **Internet usluge** – pristup.
- **NFC** – aktiviran i pristup.
- **Google PlayProtect** – aktiviran i pristup.
- **Ostali kanali komunikacije** - aplikaciji je potrebna ova privilegija (pomoću SMS-a, Vibera, e-pošte itd.) kako bi vlasniku platne kartice slala informacije o izvršenim platnim transakcijama putem kartice.

Detalji uređaja

Trgovac se obavezuje da će Banci staviti na raspolaganje informacije o uređaju koji koristi za ažuriranje aplikacije, unapređenje aplikacije i/ili njenih funkcionalnosti, kao i za statističku analizu određenih grupa korisnika. Trgovac se obavezuje da će redovno ažurirati operativni sistem uređaja, odnosno imati minimalnu podržanu verziju Android operativnog sistema na kojoj se može instalirati NLB Smart POS aplikacija, kao i redovnu nadogradnju na najnoviju verziju NLB Smart POS aplikacije, pri čemu se smatra da je Trgovac saglasan sa izmjenama preuzimanjem i instaliranjem nove verzije.

Podaci o uređaju koje Trgovac treba staviti na raspolaganje Banci za potrebe NLB Smart POS aplikacije su: serijski broj uređaja i marka uređaja (npr. LG, Samsung, Sony, itd., model npr. Samsung A5 2017, OS npr. Android 11.0).

Funkcionisanje NLB Smart POS aplikacije nije omogućeno ukoliko je uključen tzv. razvojni mod (development mode) i rutiranje uređaja (rooting), pri čemu je obavezna aktivacija Antivirusa, sigurnosne politike (security policy), sigurne internet veze (internet connection must be secure), kao i zaštita uređaja sa lozinkom ili biometrijskim podacima.

Detalji o NLB Smart POS aplikaciji

Trgovac se obavezuje da će Banci staviti na raspolaganje informacije o načinu korištenja NLB Smart POS aplikacije, za potrebe statističke analize na nivou grupe korisnika, koje služe kao osnova za prilagođavanje funkcionalnosti potrebama korisnika, optimiziranje njegovih performansi, poboljšanje sigurnosti, kao i prilagođavanje sadržaja potrebama korisnika. Putem primljenih informacija Banka može pratiti koja se online trgovina koristi za preuzimanje ili ažuriranje aplikacije, koja verzija je instalirana, koliko dugo se NLB Smart POS aplikacija koristi, koje funkcionalnosti i kako se koriste.

Detalji o pristupu trgovca

Trgovac ima pravo odlučiti koje informacije će podijeliti sa Bankom i ima pravo ograničiti pristup NLB Smart POS aplikaciji na neke od komponenti promjenom postavki na uređaju na kojem je instalirana aplikacija, pri čemu će ograničenjem pristupa nekim od funkcionalnosti onemogućiti korištenje NLB Smart POS aplikacije.

Izmjene Opštih pravila i uslova

Banka zadržava pravo promjene Opštih pravila i uslova korištenja NLB Smart POS aplikacije.

Ova Opšta pravila, kao i sve izmjene i dopune, objavljuju se na web portalu i dostupni su u samoj aplikaciji.

Smatrat će se da je Trgovac prihvatio izmjenjene Opštih pravila i uslova ako ne otkaže Ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmjenjena Opšta pravila i uslovi postali dostupni.

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka nije odgovorna za prekid pružanja usluga prilikom korištenja NLB Smart POS aplikacije i za posljedice prekida koji je van kontrole Banke, odnosno koji je rezultat više sile i okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, spriječiti, ukloniti ili izbjeći od strane Banke.

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 također zadržava pravo na eventualne prekide u poslovanju uzrokovane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Sva prava intelektualnog vlasništva koja proizlaze iz korištenja 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 korištenju od strane proizvođača softvera i svi oblici dobre volje povezani s tim i srodna prava (tj. prava na korištenje 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 omogućava neisključivo i neprekinuto korištenje softverskog rješenja tokom cijelog trajanja korištenja aplikacije. Trgovac neće iskorištavati, reproducirati ili koristiti prava vlasnika Aplikacije, osim ako je to izričito dopušteno odredbama ovih Općih pravila i uvjeta korištenja i ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica. Trgovac zaključivanjem ugovora o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica ima pravo koristiti uslugu za potrebe svog poslovanja za vrijeme trajanja istog.

Trgovac ne smije poduzimati sljedeće radnje bez direktne ili indirektno saglasnosti proizvođača softvera i Banke:

- modifikovati, prevoditi ili stvarati radove izvedene iz softvera;
- ni na koji način dekompilirati, rastavljati, obrnuti inženjering ili pokušati rekonstruirati definisati ili otkriti bilo koji izvorni kod, temeljne ideje ili algoritme Usluga;
- prodavati, iznajmljivati, licencirati, podlicencirati, kopirati, prodavati ili distribuisati Usluge ili ih koristiti za dijeljenje ili hosting tokom ograničenog vremenskog razdoblja, osim ako je izričito dopušteno prema odredbama ovih Općih pravila i uslova korištenja;
- uklanjati nikakve obavijesti, znakove ili oznake;
- pružiti uvid u strukture baze podataka, transakcijsku logiku ili uvid u relevantno znanje;
- iskorištavati, reprodukovati ili iskorištavati primjenjiva prava intelektualnog vlasništva osim u slučajevima izričito dopuštenim ovim Općim pravilima i uslovima korištenja putem NLB Smart POS aplikacije.

Rješavanje sporova

Na ova Opšta pravila i uslove korištenja i ugovore o prodaji robe i usluga putem VISA/MasterCard kartica primjenjuju se isključivo zakoni FBiH.

Svi eventualni sporovi se rješavaju sporazumno. Ukoliko Trgovac smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa kojima se uređuje rad i poslovanje Banke, ugovora, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i dobrih poslovnih običaja, Trgovac ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Banci na adresu: NLB Banka d.d., Sarajevo, Koševo br. 3, Sarajevo. Ukoliko Trgovac uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka ga je dužna uputiti o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 15 dana, a najkasnije u roku od 30 dana, i to od dana podnošenja pisanog prigovora ili prigovora u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je Trgovac podnio prigovor. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora nije zadovoljan sa istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo F BiH na adresu Zmaja od Bosne br. 47b Sarajevo (u daljem tekstu: Agencija), da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, koji je provela Banka ili uložiti Agenciji prigovor na rad Banke u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ukoliko Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

Ukoliko se nastali spor ne bi mogao riješiti na naprijed navedeni način, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu. Podnosilac prigovora ima mogućnost i pokrenuti postupak posredovanja u svrhu vanskudskog rješavanja spornog odnosa.

Ugovorne strane će sva eventualno sporna pitanja pokušati riješiti sporazumno, a ukoliko to nije moguće, za rješavanje spora nadležan je sud u Sarajevu.

Opšta pravila i uslovi korištenja NLB Smart POS aplikacije sastavni su dio ugovora. Potpisom na ugovoru Trgovac potvrđuje da je upoznat s ovim Opštim pravilima, te da je saglasan s njima.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuje se počev od 10.12.2025.