

NLB Pay: Opšta pravila i uslovi korišćenja NLB Pay Crna Gora

5 najbitnijih informacija o NLB Pay aplikaciji

- NLB Pay Crna Gora (u daljem tekstu NLB Pay) je aplikacija koja na Vašem mobilnom telefonu, digitalizuje Vaše Visa i Mastercard platne kartice i omogućava dalju digitalizaciju i plaćanja u Apple Pay ili Google Pay digitalnim novčanicima. Za NLB Pay ne potpisujete poseban ugovor, već se smatra da smo uslugu ugovorili ukoliko se u samoj aplikaciji digitalno se saglasite sa Opštim pravilima i uslovima korišćenja NLB Pay Crna Gora.
- NLB Pay aplikacija je za Vas besplatna — ne plaćate nikakvu naknadu.
- Detaljna uputstva za instalaciju aplikacije NLB Pay, možete da pronađete na našem web sajtu pod "Ponuda" — "Kartice" — "Digitalni novčanik NLB Pay".
- Jedino sa NLB Pay aplikacijom možete da autorizujete internet plaćanja.
- U bilo kojem trenutku možete da prestanete koristiti NLB Pay aplikaciju. Samo nas nazovite na +382 19888 i zatražiti blokadu aplikacije.

5 ključnih termina u Opštim pravilima i uslovima korišćenja NLB Pay aplikacije

- NLB Pay aplikacija - Aplikacija se preuzima u Apple store-u, pod nazivom NLB Pay i u Play store-u, gdje aplikacija nosi naziv NLB Pay Crna Gora.
- Aktivacioni kod - Jednokratna lozinka koja se sastoji od niza brojeva. Nju dobijate SMS-om na svoj mobilni telefon kako biste mogli aktivirati aplikaciju NLB Pay.
- Bezbjednosni elementi - Lozinke i drugi elementi (npr. otisak prsta) za pristup mobilnom telefonu i aktivaciji aplikacije NLB Pay.
- Google Pay - Google Pay je digitalni novčanik koji omogućava korisnicima da sigurno čuvaju svoje kartice i njima plaćaju sa svojih Android uređaja. Pri tome se upotrebljava tehnologija NFC.
- Apple Pay - Apple Pay je digitalni novčanik i sistem koji omogućava korisnicima da sigurno čuvaju svoje kartice i njima plaćaju sa svojih uređaja Apple (iPhone, iPad, Apple Watch) da plaćaju proizvode i usluge koristeći tehnologiju NFC na prodajnim mjestima.

1. Osnovno

Ovdje su definisana Vaša i naša (NLB Banka a.d. Podgorica) prava i obaveze vezano uz uslugu NLB Pay Crna Gora i ona su dio Opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima, kao i Opštih uslova poslovanja sa pravnim licima i preduzetnicima.

NLB Pay funkcioniše tako da digitalizuje Vaše platne kartice NLB Visa i Mastercard u Apple Pay ili Google Pay, kao i Vaše kartice lojalnosti.

Uz to, aplikacija NLB Pay Vam je neophodna da biste mogli plaćati online NLB karticama. Zbog Vaše sigurnosti, jedino njom možete da verifikujete online plaćanja.

2. Kako ugovarate i aktivirate NLB Pay?

Za početak, važno je da znate da su instalacija i upotreba aplikacije NLB Pay za Vas besplatni — ne plaćate nikakvu naknadu.

Da biste ugovorili uslugu NLB Pay, sve što trebate je da svoju NLB platnu karticu digitalizujete u aplikaciji. Ispod su opisani koraci:

- Preuzmite aplikaciju sa prodavnice Google Play i/ili Apple store na svom mobilnom telefonu.
- Saglasite se sa Opštim pravilima i uslovima korišćenja NLB Pay Crna Gora potvrdom na dugme „Slažem se“. Na istoj strani ćete moći da se upoznate sa sadržajem Ugovora o licenci za korišćenje usluge i Opštim informacijama o zaštiti ličnih podataka.

- Registrirajte se unosom svog ličnog broja (jedinственог матичног броја грађана) i broja mobilnog telefona. Broj telefona koji imate registrovan kod nas biće prikazan u aplikaciji.

Ako on nije isti kao broj telefona na koji preuzimate aplikaciju, nećete moći da dovršite registraciju. U tom slučaju pođite u bilo koju našu filijalu da bismo ažurirali podatak o broju mobilnog telefona.

- Nakon registracije, poslaćemo Vam SMS sa aktivacionim kodom na Vaš telefonski broj, koji unosite u aplikaciju i time, aktivirate NLB Pay.

Važno je da znate da aplikaciju možete da aktivirate samo ako ste na mobilnom telefonu omogućili jedan od sigurnosnih načina zaključavanja (lozinka, otisak prsta, prepoznavanje lica) koji sprečava pristup trećih lica. Ovaj način zaključavanja mora da bude uvijek aktiviran kada upotrebljavate NLB Pay.

Detaljna uputstva za instalaciju aplikacije NLB Pay, možete da pronađete na našem web sajtu pod "Ponuda" — "Kartice" — "Digitalni novčanik NLB Pay".

3. Kako aktivirate svoje kartice za plaćanje preko aplikacije NLB Pay?

Nakon što aktivirate aplikaciju NLB Pay, vidjećete sve svoje Visa/Mastercard kartice koje su aktivne. Sve njih treba da digitalizujete da biste mogli da ih upotrebljavate u aplikaciji. To radite tako što odaberete "Omogući karticu" i unesete PIN svake od njih.

Da biste karticu mogli da upotrebljavate za digitalno plaćanje treba da uradite sljedeće: preuzmete Google novčanik iz Play prodavnice ili Apple Pay iz Apple Storea (ako ih već nemate), u aplikaciji NLB Pay odaberete opciju "Dodaj u GPay" ili "Dodaj u Apple novčanik". odaberete jednu od svojih kartica kao zadati izbor.

izabranom karticom moći ćete digitalno da plaćate na POS uređaju — samo treba da otključate telefon.

Da biste mogli digitalno da plaćate svojim karticama, važno je da Google Pay / Apple Pay podesite kao zadanu uslugu za beskontaktno plaćanje u postavkama svog mobilnog telefona.

Ako poželite platiti drugom karticom, samo se:

prijavite u NLB Pay digitalni novčanik;

izaberite drugu karticu za plaćanje;

platite tako da prinesete mobilni telefon POS uređaju.

Prilikom upotrebe aplikacije NLB Pay (npr. kod plaćanja), sve bezbjednosne elemente (npr. lozinka, otisak prsta) prilagođavate prema uputstvu i funkcionalnostima svog mobilnog telefona.

Napomena: Ukoliko dobijete zahtjev za unosom podataka kao što su JMBG ili PIN kartice, provjerite sa nama jesmo li Vam mi poslali zahtjev. Ovo je važno kako bi se zaštitili od namjernih eksternih pokušaja zloupotreba Vaših podataka i sredstava na platnim karticama. Više o načinima zaštite pročitajte u Opštim uslovima za fizička ili pravna lica u tački 6. Kako se zaštititi kod upotrebe digitalnog novčanika, u dijelu Korišćenje kartica u digitalnom formatu.

4. Što treba da napravite za sigurnu upotrebu aplikacije NLB Pay?

Da biste Vi i Vaš novac bili sigurni kada imate aplikaciju NLB Pay obavezujete se da ćete:

- čuvati i štititi svoj mobilni telefon da biste spriječili njegov gubitak, krađu ili zloupotrebu. Nećete dozvoliti da treća lica upotrebljavaju Vaš telefon i preuzete odgovornost za eventualnu štetu koja nastane zbog njihove upotrebe;
- izbrisati NLB Pay aplikaciju sa mobilnog telefona koji više ne upotrebljavate. Ako aplikaciju želite upotrebljavati na drugom telefonu, samo je aktivirajte prema uputstvima iz dijela 2. Kako ugovarate i aktivirate NLB Pay Crna Gora;
- nas obavijestiti o bilo kojoj promjeni svojih ličnih podataka ili broja mobilnog telefona. To možete da uradite u bilo kojoj našoj filijali;
- osigurati svoj mobilni telefon sigurnosnim elementima (lozinka, otisak prsta, prepoznavanje lica). Uz to, aplikaciju NLB Pay nećete ostavljati nezaštićenu na telefonu;
- upotrebljavati aplikaciju NLB Pay u skladu sa (1) ovim Opštim uslovima i (2) uputstvom za upotrebu koje možete pronaći na web stranici našeg zvaničnog sajta - NLB Pay podržava plaćanja sa Apple Pay i Google Pay i (3) Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima ili Opštim uslovima poslovanja sa pravnim licima i preduzetnicima;

- nećete na svoj mobilni telefon instalirati zlonamjeren softver koji bi mogao oštetiti aplikaciju NLB Pay ili komunikacionu mrežu;
- nam javiti ako imate bilo kakvu sumnju da ste izgubili svoj mobilni telefon, da ga je neko ukrao ili neovlašćeno upotrijebio. Ovo možete da uradite e-mailom na info@nlb.me ili pozivom na +382 19888, tokom našeg radnog vremena. Čim nas obavijestite mi ćemo odmah onemogućiti upotrebu aplikacije NLB Pay da bismo spriječili eventualnu štetu. Vi snosite odgovornost za eventualnu štetu koja nastane do trenutka u kojem ste nas obavijestili. Ako Vam je telefon ukraden, dužni ste to da prijavite Upravi policije;
- redovno pratiti obavještenja prodavnice Google Play ili Apple Store i preuzimati nove verzije NLB Pay-a;
- pratiti obavještenja na našem web sajtu o upotrebi aplikacije NLB Pay.

Ako se notifikacija ne pojavi, svedjedno uđite u NLB Pay. Vidjećete isti ekran kao kod pristupanja kroz push poruku.

5. Kako autorizujete internet plaćanja?

NLB Pay Vas dodatno štiti kod internet kupovine jer preko nje potvrđujete sva svoja internet plaćanja. Važno je da znate da za autorizaciju transakcije nikad nećete trebati slati PIN, CVV broj ili slike kartice ili svoj jedinstveni matični broj građanina (JMBG).

Autorizacija plaćanja funkcioniše na sljedeći način:

Kada upišete kartične podatke za plaćanje računa ili izaberete proizvod u online prodavnici, tada ste započeli plaćanje i unijeli podatke svoje kartice.

Par sekundi nakon što unesete kartične podatke, stići će Vam notifikacija iz aplikacije NLB Pay. Nju otvarate tako da unesete PIN ili pomoću biometrijskih parametara (otisak prsta ili prepoznavanje lica).

Nakon što otvorite notifikaciju, vidjećete ekran sa podacima o započetoj internet kupovini i dvije opcije - "Otkaži plaćanje" i "Potvrdi plaćanje".

Ako odaberete opciju „Potvrdi plaćanje“, pojaviće se ekran sa informacijom o izvršenoj transakciji. Na ovaj način ste autorizovali internet plaćanje svojom NLB karticom.

Ako odaberete opciju „Otkaži plaćanje“ poništićete zahtjev za plaćanje.

U slučaju da ste (1) unijeli pogrešan PIN ili biometrijski parametar (otisak prsta ili prepoznavanje lica) ili (2) je vrijeme za autentifikaciju isteklo (5 minuta Vam je na raspolaganju), pojaviće se ekran o neuspješnoj transakciji i tada treba da ponovite prethodne korake.

Vi takođe imate pravo u bilo kojem trenutku da prestanete upotrebljavati aplikaciju NLB Pay, ali u tom slučaju više nećete moći da plaćate putem interneta.

Svakako nije dovoljno da samo izbrišete aplikaciju sa svog mobilnog telefona, već morate da nas nazovete na +382 19888 i zatražiti blokadu aplikacije.

6. Kada se blokira NLB Pay aplikacija?

Mi imamo pravo da u bilo kojem trenutku da blokiramo Vaš pristup aplikaciji NLB Pay. Ovo posebno važi ako:

- postoji sumnja da je neko neovlašćeno pristupio NLB Pay aplikaciji;
- je Vaš mobilni telefon izgubljen ili ukraden;
- niste ažurirali aplikaciju sa novom verzijom kada je bila dostupna;
- kršite ove Opšte uslove, bilo koji zakonski propis ili ako aplikaciju upotrebljavate na način koji nije prihvatljiv za nas;
- povučemo aplikaciju NLB Pay iz naše ponude.

7. Koje su naše obaveze prema Vama?

Mi se obavezujemo da ćemo:

- ispunjavati sve svoje obaveze prema ovim Opštim uslovima;
- Vas informisati o svim izmjenama i dopunama ovih Opštih uslova.

Važno je da znate da mi nismo odgovorni za eventualne štete koje nastanu zbog razloga koji su van naše kontrole, a nismo ih mogli spriječiti ili izbjeći (npr. problemi sa telekomunikacionom infrastrukturom).

Vi snosite sve posljedice i eventualnu štetu koja nastane jer se niste pridržavali propisanih pravila upotrebe NLB Pay aplikacije.

8. Ako niste zadovoljni, možete da nam podnesete prigovor

Ako smatrate da se ne pridržavamo zakonskih propisa iz oblasti platnog prometa, odredbi ovih Opštih uslova ili dobrih poslovnih običaja, možete nam podnijeti prigovor.

Prigovor možete podnijeti pisanim ili elektronskim putem na adresu naše filijale / centrale ili na naš e-mail: info@nlb.me.

Na Vaš prigovor ćemo odgovoriti u roku od 15 dana od dana kad smo ga dobili na neki od načina koji smo ugovorili.

U slučaju da Vam na Vaš uredno podnesen prigovor ne možemo dostaviti odgovor iz razloga na koje ne možemo da utičemo, poslaćemo Vam obavještenje sa obrazloženjem tog razloga. U obavještenju ćemo navesti i rok kada ćemo Vam dostaviti odgovor, koji ne smije da bude duži od 30 dana od dana kada smo primili Vaš prigovor.

U slučaju da niste zadovoljni našim odgovorom ili nepostupanjem u odnosu na Vaš prigovor, možete podnijeti prigovor Centralnoj banci, čije je sjedište u Podgorici, Bulevar Sv. Petra Cetinjskog, br. 6.

Prigovor Centralnoj banci možete uputiti:

- u pisanoj formi na naprijed navedenu adresu sjedišta;
- putem maila: zastita.potrosaca@cbcg.me;
- preko aplikacije: Centralni informacijski sistem za zaštitu potrošača (na web sajtu <http://www.potrosaci.me>).

Ako niste zadovoljni kako smo postupili u odnosu na Vaš prigovor možete dati prijedlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alternativno rješavanje sporova, <https://centarzaars.me>. Ovaj prijedlog možete podnijeti poštom na adresu Ulica Serdara Jola Piletića bb Podgorica ili e-mailom na centarzaars@centarzaars.me.

Mi smo dužni da učestvujemo u postupku alternativnog rješavanja spora koji Vi pokrenete.

9. Završne odredbe

Kod instaliranja aplikacije NLB Pay na svom mobilnom telefonu, trebate se upoznati sa ovim Opštim uslovima. Jedan od obaveznih uslova aktivacije ove aplikacije je da potvrdite da ste Opšte uslove pročitali, razumjeli i da ih u potpunosti prihvatate.

Izmjene i dopune Opštih uslova

Mi kao Banka imamo pravo da promijenimo ili dopunimo ove Opšte uslove. U slučaju da dođe do promjene onog što aplikacija NLB Pay kao usluga nudi, Vi kao korisnik nemate pravo nadoknade štete. Ako ste naš postojeći korisnik, izmjenom ovih Opštih uslova mijenja se i Vaš Okvirni ugovor, prema Pravilima izmjene Okvirnog ugovora. O ovome ćemo Vas obavijestiti slanjem prijedloga izmjena na način predviđen ovim Opštim uslovima, u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju dva mjeseca prije primjene izmjena.

Ako nam u tom roku od dva mjeseca prije predloženog datuma primjene novih Opštih uslova, na našu adresu, ne pošaljete izjavu da nijeste saglasni sa predloženim izmjenama, smatra se da ste ih prihvatili. U slučaju da nas u roku od dva mjeseca obavijestite da sa predloženim izmjenama Opštih uslova nijeste saglasni, Okvirni ugovor će se smatrati raskinutim.

Vaši lični podaci

Aktivacijom NLB Pay aplikacije, saglasni ste da možemo obrađivati Vaše lične podatke. To ćemo uvijek raditi u skladu sa Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima, Opštim uslovima poslovanja sa pravnim licima i preduzetnicima i Opštim informcijama o zaštiti ličnih podataka.

Rješavanje eventualnih sporova

Sve eventualne sporove između nas kao Banke i Vas, Korisnika koji bi mogli proizaći iz ovih Opštih uslova, nastojaćemo da riješimo sporazumno.

Ako to ne uspijemo, nadležan će biti sud prema našem sjedištu.