Opšti uslovi poslovanja - Digital Money Transfer (Lova)

Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opšte uslove. Ovi Opšti uslovi i odredbe sadrže važne informacije o Vašim pravima i obavezama u vezi sa uslugom Lova novčanik. Tokom procesa registracije, morate prihvatiti ove Opšte uslove i obavezni ste koristiti uslugu u skladu sa ovim Opštim uslovima.

1. Uopšteno
2. 1.1 Uslugu Lova novčanika pruža društvo „Digital Money Transfer“ d.o.o. Banja Luka, Ulica Braće Pantića 2, 78000 Banja Luka, JIB: 4404319930009 (u daljnjem tekstu: "mi" ili "Izdavalac" ili "Pružalac platne usluge" ili "Lova"), koja izdaje elektronski novac u skladu s odobrenjem Agencije za bankarstvo Republike Srpske ("Agencija"), broj: 03-282-12/25 od 29.04.2025. godine.

1.2. Lova novčanik je usluga u okviru Lova mobilne aplikacije („Lova aplikacija“), u kojoj korisnik usluge pohranjuje elektroniski novac za obavljanje transakcija i/ili kupovinu robe i usluga (u daljem tekstu „Račun“). U smislu ovih Opštih uslova, Korisnik je osoba koja je otvorila Račun i prihvatila ove Opšte uslove kao dio ugovornog odnosa („Korisnik“).

1.3. Ovi Opšti uslovi regulišu sve što se odnosi na uslugu Lova novčanik, odnosno otvaranje, korišćenje i zatvaranje Računa, kao i izdavanje i isplata elektronskog novca sa Računa. Opšti uslovi takođe predstavljaju ugovor između nas kao izdavaoca elektronskog novca i pružaoca usluge Računa, s jedne strane, i Korisnika, s druge strane („Ugovor“).

1.4. Kontakt podaci Izdavaoca:

e-mail: info@lova.ba

telefon: +387 51 981 444

1.5. Registracija Korisnika i korištenje Računa vrši se u okviru Lova aplikacije Izdavaoca, pri čemu Korisnik potvrđuje da je pročitao i prihvata ove Opšte uslove prije korištenja usluge.

Trenutna verzija ovih Opštih uslova poslovanja dostupna je na našoj web stranici https://lova.ba („Web stranica“) pod „Opšti uslovi poslovanja – Lova novčanik“.

1.6. U slučajevima kada se Lova novčanik koristi za usluge povezane s Lova bon-om i/ili Lova dopunom, na određena prava i obveze koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima poslovanja, alternativno se primjenjuju Opšti uslovi

poslovanja Lova bon-a i Lova dopune (dostupni na linku: https://lova.ba/ – Obavezno pročitajte ove uslove ako namjeravate koristiti Lova bon ili Lova dopunu). U slučaju neslaganja između ovih Opštih uslova poslovanja i Opštih uslova za izdavanje Lova bon-a i Lova dopune, ovi Opšti uslovi poslovanja imaju prednost u odnosu na Račun.

1.7. Prava intelektualnog vlasništva u vezi sa aplikacijom Lova, kao i cjelokupno ICT rješenje („Softver“) vlasništvo su Izdavaoca i/ili njegovih dobavljača. Svaka kopija cijelog ili dijela Softvera koju može kreirati treća strana, ovlaštena ili neovlaštena, također je vlasništvo Izdavaoca i/ili njegovih dobavljača.

1.8. Izdavalac dozvoljava upotrebu Softvera isključivo u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja. Izdavalac zadržava sva prava koja nisu izričito dodijeljena Opštim uslovima poslovanja. Opšti uslovi poslovanja dodjeljuju korisnicima pravo korištenja Softvera čime ne stiču pravo na vlasništvo Softvera. Korisnik ne smije neovlašteno izrađivati kopije Softvera.

2. Račun
2. 2.1. Račun znači elektronski novčanik unutar Lova aplikacije u kojem se elektronski novac pohranjuje u digitalnom obliku. Svrha Računa je pohranjivanje elektronskog novca, plaćanje, slanje i primanje sredstava, kao i korištenje Računa na druge načine koje odredi Izdavalac.

2.2. Elektronski novac pohranjen na Računu je elektronski novac kako je definisan Zakonom o elektronskom novcu Republike Srpske, koji se s vremena na vrijeme može mijenjati (u daljnjem tekstu „Zakon o elektronskom novcu“).

2.3. Prava vlasnika elektronskog novca i pravo korišćenja Računa pripadaju isključivo Korisniku koji je otvorio Račun.

2.4. Elektronski novac na Računu ima neograničeno važenje i Korisnik može njime raspolagati sve dok je Račun aktivan. Korisnici nemaju pravo na kamatu na elektronski novac na Računu.

2.5. Račun nije bankovni račun i sredstva na Računu nisu uključena u sistem osiguranja depozita utvrđen propisima o pravima deponenata sredstava. Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja potvrđujete da Račun ne podliježe Zakonu o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine, jer se on može povremeno mijenjati, kao i drugim zakonima i propisima Republike Srpske i/ili Bosne i Hercegovine koje regulišu osiguranje depozita kod kreditnih institucija. Sredstva na Računu su zaštićena u skladu sa Zakonom o elektronskom novcu Republike Srpske.

2.6. Vaš račun je denominovan u BAM valuti prema dodijeljenom području korištenja usluge i dozvoli regulatora. Ako primalac plaćanja ili mjesto plaćanja izvrši transakciju u valuti različitoj od valute Računa, valuta će se konvertovati prema pravilima primaoca plaćanja ili mjesta plaćanja, na koje Izdavalac nema uticaj i za koje nije odgovoran.

2.7. Korisnik ima pravo da u razumnom roku nakon podnošenja zahtjeva od Izdavaoca pribavi na uvid sve raspoložive podatke o izvršenim transakcijama iz ugovornog odnosa, kao i stanje na Računu, datum prijema ili prenosa (zaduživanje ili datum valute), naplaćene naknade i, gdje je primjenjivo, korišteni kurs. Da bi to postigao, Izdavalac će koristiti istoriju transakcija dostupnu u odjeljku Informacije o transakcijama na Računu Korisnika.

3. Uslovi
3. 3.1. Registracijom za korištenje Računa, Korisnik garantuje i potvrđuje da je za to ovlašten i da registracijom za korištenje Računa ne krši propise i/ili druge naloge nadležnih organa države čiji se zakoni primjenjuju na njegova prava i obveze. U suprotnom, Korisnik je odgovoran za štetu koja može nastati zbog neovlaštenog korištenja usluge.

3.2. Prilikom otvaranja Računa u okviru Lova aplikacije, Izdavalac utvrđuje i provjerava identitet Korisnika, te u tu svrhu ima pravo zahtijevati podatke i dokumente od Korisnika, kao i vršiti dodatne provjere Korisnika i Računa u skladu sa važećim propisima i internim politikama.

3.3. U procesu registracije za korištenje usluge Lova novčanik, Korisnik mora dostaviti odgovarajuće važeće identifikacione dokumente izdate od nadležnog organa koje prihvata Izdavalac, dokaz o prebivalištu ne stariji od 3 (tri) mjeseca i bankovni račun na ime Korisnika. Dokumenti se dostavljaju u obliku snimka u sklopu procedure daljinske identifikacije elektronskim putem, koju Izdavalac sprovodi direktno koristeći Lova aplikaciju. Takođe, u okviru procedure daljinske identifikacije, Izdavalac elektronskim putem verifikuje identitet Korisnika sa dostavljenim identifikacionim dokumentom.

3.4. Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja, Korisnik je saglasan da učestvuje u procesu daljinske identifikacije elektronskim putem i saglasan je da će Izdavalac kreirati i čuvati snimke napravljene tokom procesa video identifikacije, a sve u cilju zaštite integriteta Korisnika i njegovog elektronskog novca, kao i sigurnost platnog prometa i usklađenosti sa drugim relevantnim propisima. Korisnik ovim potvrđuje da je svjestan da su procedure za utvrđivanje i provjeru identiteta neophodne za poštovanje propisa i procedura za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

3.5. Korisnik se obavezuje da će Izdavaocu dostaviti samo tačne, validne i vjerodostojne podatke i lična dokumenta u postupku utvrđivanja i provjere identiteta i potvrđuje da je svjestan da je svaka druga radnja nezakonita.

3.6. Izdavalac ima pravo u svakom trenutku, prije, tokom i/ili nakon uspješne registracije, zatražiti dodatne informacije i dokumente od Korisnika, a odbijanje Korisnika da dostavi traženo je razlog za prekid procesa registracije, tj. raskid ovog ugovora.

3.7. Korisnik mora imati pametni mobilni telefon koji ima pristup Internetu i koji podržava instalaciju Lova aplikacije, primanje obavještenja i SMS poruka (ova opcija se može isključiti na mobilnom telefonu, Korisnik je dužan da je uključi kako bi osigurao punu funkcionalnost aplikacije), uz mogućnost korištenja iOS ili Android operativnog sistema. Pružanje usluga mobilne telefonije (koje se mogu naplaćivati) nije predmet ovog Ugovora. Izdavalac nije odgovoran za eventualne greške u radu Lova aplikacije koje mogu biti posljedica korištenja različitih i neadekvatnih mobilnih uređaja i operativnih sistema.

3.8. Korisnik može otvoriti samo jedan Račun, koji mora biti na ime Korisnika i može se koristiti isključivo za lične potrebe Korisnika. Korisnik ne može otvoriti Račun pod svojim imenom za treće lice i/ili otvoriti Račun koji će koristiti za potrebe trećeg lica. Korisnik nije ovlašten prenijeti Račun na treće lice, niti dozvoliti trećem licu da koristi Račun na bilo koji način, a svako postupanje suprotno ovoj odredbi smatrat će se zloupotrebom, pri čemu je Korisnik odgovoran Izdavaocu za sve eventualne štete koje nastanu, a Izdavalac zadržava pravo da privremeno ili trajno blokira Račun i vanredno raskine ugovor.

3.9. Korisnik ne smije koristiti Račun u nezakonite svrhe, uključujući vršenje transakcija i/ili plaćanje roba i/ili usluga koje su zakonom na području države čiji je državljanin i/ili u kojoj se nalazi u trenutku transakcije i/ili prema kojoj je transakcija usmjerena određene kao kazneno djelo i/ili prekršaj. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog korištenja Računa.

4. Registracija, korištenje, zatvaranje Računa
4. 4.1. Da biste mogli koristiti uslugu Računa, prvo morate preuzeti Lova aplikaciju i završiti proceduru registracije u skladu sa članom 3. ovih Opštih uslova poslovanja. U okviru procesa registracije, Korisnik mora potvrditi da je pročitao i da prihvata ove Opšte uslove poslovanja i na taj način neopozivo podnosi zahtjev za otvaranje Računa i uspostavljanje poslovnog odnosa elektronskim putem.

4.2. Prilikom registracije od Korisnika će biti zatraženo da odabere zaštitne

sigurnosne podatke za otvaranje i korištenje Lova aplikacije i siguran pristup Računu. Sva uputstva o načinu registracije prikazana su unutar Lova aplikacije tokom procesa registracije i verifikacije podataka Korisnika.

4.3. Poslovni odnos između Korisnika i Izdavaoca smatra se uspostavljenim potvrdom primljenih podataka i uspješnom provjerom identiteta Korisnika, čime je omogućena puna funkcionalnost Lova aplikacije i korištenje Računa. Izdavalac zadržava pravo da odbije provođenje postupka provjere profila i uspostavljanja poslovnog odnosa i/ili da korisniku ograniči funkcionalnost usluge na osnovu obaveza propisanih zakonom ili posebnih okolnosti slučaja.

4.4. Bez obzira na ispunjenost uslova navedenih u ovom članu, Izdavalac zadržava pravo da u skladu sa članom 14. stav 4. i 5. Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti (“Službeni glasnik BiH, broj 13/24) odbije otvaranje Računa i zaključi ugovor sa licem koje je podnijelo zahtjev za otvaranje računa i nije u obavezi obrazlagati takvu odluku.

4.5. Instaliranjem i korištenjem Lova aplikacije, Korisnik je pristao:

da Lova aplikacija pristupa podacima mobilnog uređaja i kameri a sve u svrhu olakšavanja korištenja Korisniku;
da aplikacija koristi pristup uslugama geolokacije na pametnom telefonu, a sve u svrhu olakšavanja korištenja Korisniku;
primati povremena obavještenja od Izdavaoca i/ili njegovih partnera, sve u dobroj namjeri putem same Lova aplikacije, SMS-a i/ili e-maila;

4.6. U bilo kom trenutku nakon otvaranja Računa, možete besplatno zatvoriti Račun kontaktiranjem Službe za korisnike Izdavaoca ("Korisnička služba"), međutim, ako je elektronski novac pohranjen na Računu, morat ćete zatražiti potpuni otkup elektronskog novca. Transakcije i naknade za transakcije koje su izvršene prije zatvaranja računa (uključujući transakcije koje su pokrenute, ali nisu završene prije zatvaranja računa) neće biti opozvane i dužni ste ih izmiriti.

4.7. Izdavalac može da ne vrši radnje i mjere identifikacije ako su ispunjeni svi sljedeći uslovi:

1. mjesečni prag za platne transakcije od 300 KM koji se može upotrebiti isključivo u BiH;
2. ukoliko maksimalni iznos pohranjenog elektronskog novca ne prelazi 300 KM;

3. platni instrument koristi se isključivo za kupovinu robe ili usluga;
4. ako isplaćeni iznos ne prelazi 100 KM;
5. ukoliko otkup elektronskog novca nije izvršen gotovim novcem;

5. Uplata na račun

5. 5.1. Nakon otvaranja Računa, novac možete uplatiti na Vaš račun na neki od sljedećih načina:

5.1.1. Uplatom gotovine kod distributera elektronskog novca Izdavaoca

Uplata gotovine može se izvršiti putem ovlaštenih distributera elektronskog novca Izdavaoca, korišćenjem Lova bon-a ili Lova dopune. Nakon potvrde platne transakcije, iznos elektronskog novca postaje dostupan na Korisnikovom Računu, u vrijednosti jednakoj primljenoj gotovini, umanjenoj za pripadajuću proviziju.

Popis lokacija na kojima je moguće izvršiti uplatu gotovinom dostupan je na zvaničnoj web stranici: www.lova.ba.

5.1.2. Plaćanjem platnom karticom direktno u Lova aplikaciji

U Lova aplikaciju možete povezati i koristiti isključivo platne kartice za koje ste ovlašteni korisnik. Korištenjem kartice garantujete da imate pravo da je koristite. U suprotnom, snosite punu odgovornost za svaku štetu nastalu zbog neovlaštene upotrebe kartice.

Elektronski novac se izdaje odmah po prijemu potvrde o uspješno izvršenoj transakciji od strane pružaoca usluge prihvata plaćanja.

5.1.3. Plaćanje bankovnim transferom

Prilikom uplate na Račun transferom sa bankovnog računa, Korisnik je odgovoran za ispravan i potpun unos podataka o plaćanju koji su prikazani Korisniku u Lova aplikaciji (iznos, broj računa i poziv na broj). Bez ispravnog unosa svih podataka, Izdavalac nije u mogućnosti dopuniti račun Korisnika. Nalog koji je dao Korisnik izvršava banka u kojoj Korisnik ima otvoren bankovni račun i može proći neko vrijeme dok iznos ne bude vidljiv na Računu. Način i uslove izvršenja naloga za plaćanje propisuje banka Korisnika. U zavisnosti od banke Korisnika, izvršenje tog naloga može potrajati nekoliko minuta, sati, pa čak i nekoliko dana, a u potpunosti zavisi od banke Korisnika. Izdavalac nema uticaj na proceduru, način i dinamiku plaćanja od strane banke. Uplaćena sredstva će biti dostupna na Računu Korisnika najkasnije narednog radnog dana nakon što Izdavalac primi sredstva sa tačnim i potpunim podacima. U slučaju prijema sredstava sa nepotpunim ili netačnim podacima na osnovu

kojih nije moguće identifikovati Račun Korisnika, Izdavalac će vratiti sredstva uplatiocu u roku od 14 dana od dana prijema od strane Izdavaoca. Izdavalac zadržava pravo da naplati sve bankarske naknade i troškove koje je banka naplatila u vezi sa predmetnim plaćanjem i povratom primljenog iznosa.

5.2. Izdavalac postavlja početne limite i zadržava pravo upravljanja limitima plaćanja na Račun, te ih održava u skladu sa propisima koji uređuju platni promet, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugim relevantnim propisima. Izdavalac nije dužan da Korisniku objašnjava upravljanje limitima. Povezane transakcije se također prate, te zadržavamo pravo dodatnih provjera, poziva i zadržavanja realizacije platnih transakcija na Računu.

5.3. Izdavalac prati prosječna stanja gotovine na Računu, prosječnu vrijednost transakcija, te zadržavamo pravo da kontaktiramo Korisnika radi dodatnih provjera kada se uoči odstupanje u stanju na Računu, a zadržavamo pravo da privremeno blokiramo Račun dok se ne izvrše sve potrebne provjere u cilju zaštite sredstava i poštivanja zakona.

5.4. Izdavalac zadržava pravo proširenja opcija za dopunu Računa, te će o promjenama obavijestiti Korisnika putem jednog od otvorenih kanala komunikacije na odgovarajući način.

6. Otkup
6. 6.1. Korisnik u svakom trenutku može zatražiti otkup elektronskog novca na Računu po nominalnoj vrijednosti, u cijelosti ili djelimično ako zahtijeva otkup prije prestanka ugovora.

6.2. Ukoliko želi da izvrši otkup sredstava sa Računa, Korisnik mora napraviti nalog za Isplatu u Lova aplikaciji. Otkup se vrši na bankovni račun otvoren na ime Korisnika, a koji je korisnik dostavio. Otkup se može vršiti i putem distributera. Radi ispunjavanja zakonskih obveza možemo od Korisnika zatražiti i druge podatke prije nego izvršimo otkup. Otkup preostalog iznosa izvršit će se nakon dostave svih potrebnih podataka, kao i nakon ispunjenja drugih zakonskih uslova za isplatu. Otkupna naknada je određena Cjenovnikom, a naplaćuje se u sljedećim slučajevima:

ako je ugovorom predviđen rok važenja ugovora, a Korisnik otkazuje ugovor prije isteka takvog roka važenja;

ako zahtijevate otkup prije prestanka ugovora, osim u slučaju iz tačke 1. ove stavka ili

ako se zahtijeva otkup nakon isteka roka od godinu dana od dana prestanka ugovora.

7. Plaćanje

7.1. Korisnik može koristiti elektronski novac na Računu za plaćanje u online trgovinama i/ili prodajnim mjestima („Prodavnice“) koje prihvataju plaćanje elektronskim novcem izdatim od strane Izdavaoca. Plaćanje je podložno odredbama i uslovima Prodavnice za prihvatanje plaćanja kako je navedeno na web stranici te Prodavnice. Plaćanja možete izvršiti samo ako na računu imate dovoljan iznos za izvršenje transakcije.

7.2. Uplate mogu biti ograničene u zavisnosti od Prodavnica, starosti Korisnika i statusa Računa. Izdavalac ne garantuje da će Račun biti dostupan kao sredstvo plaćanja za sve Prodavnice u svakom trenutku.

7.3. Korisnik može započeti plaćanje u Prodavnici koja prihvata plaćanje sa Računa:

a) odabirom opcije "Lova plaćanje" na web stranici ili mobilnoj aplikaciji Prodavnice, i

b) na fizičkom prodajnom mjestu naznakom blagajnika da će se plaćanje izvršiti putem Lova novčanika.

7.4. U slučaju 7.3. pod a) Korisnik će na web stranici ili mobilnoj aplikaciji Prodavnice izabrati „Lova plaćanje“ nakon čega će se pojaviti QR kod koji će korisnik skenirati putem Lova aplikacije ili ukucati ID svog Računa. Nakon skeniranja QR koda korisniku se otvara popunjen nalog za plaćanje i opcija da izabere kojim elektronskim novčanikom želi da plati. Nakon toga Korisnik autorizuje nalog klikom na dugme „Plati“ i time daje saglasnost za izvršenje platne transakcije i digitalno potpisuje nalog kako bi dokazao neopozivost plaćanja. Ukoliko se korisnik odluči za drugu opciju i kuca ID svog Računa, nakon što klikne na dugme “Plati” na web stranici Prodavca, korisniku se pojavljuje zahtjev za plaćanje u Lova aplikaciji koji Korisnik može da prihvati ili da odbije. Tek nakon što Korisnik potvrdi transakciju, transakcija se digitalno potpisuje i realizuje. Izdavalac će izvršiti uplatu odmah po primitku naloga za plaćanje, što znači da više ne možete opozvati nalog nakon što je potvrđen.

7.5. U slučaju 7.3. pod b) Korisnik će blagajniku na prodajnom mjestu naznačiti da će izvršiti uplatu putem Lova aplikacije. Blagajnik može da pokaže QR kod Korisniku sa ekrana svog smart POS terminala ili svoj fiksni QR kod, koji korisnik skenira. Zatim se korisniku otvara popunjeni nalog za plaćanje i korisnik ga

autorizuje na isti način kao pod 7.4. Kod fiksnog QR koda potrebno je da korisnik unese i iznos sa fiskalnog računa prije autorizacije naloga. Blagajnik može umjesto QR koda tražiti od korisnika ID broj njegovog računa, nakon čega se korisniku pojavljuje zahtjev za plaćanje u Lova aplikaciji koji Korisnik može da prihvati ili da odbije. Tek nakon što Korisnik potvrdi transakciju, transakcija se digitalno potpisuje i realizuje. Izdavalac će izvršiti uplatu odmah po primitku naloga za plaćanje, što znači da više ne možete opozvati nalog nakon što je potvrđen.

7.6. Izdavalac može uvesti dodatne sigurnosne mjere za potvrdu plaćanja, kako bi zaštitio Račun od neovlaštenih transakcija. Korisnik mora postupiti u skladu sa sigurnosnim procedurama po nalogu Izdavaoca.

7.7. Odbijanje naloga za plaćanje: Izdavalac će odbiti plaćanje u sljedećim slučajevima:

izvršenje transakcije znači kršenje odredaba domaćeg ili međunarodnog prava, ili naloga izdatih od strane nadležnih upravnih ili sudskih organa, ili postoji osnovana sumnja da će izvršenjem transakcije biti počinjen prekršaj ili krivično djelo i/ili transakcija je zabranjena po drugim osnovama;

radi sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;

ako pristupni podaci i/ili sigurnosni parametri nisu dati ili su dati parametri nepotpuni;

ako je račun blokiran, ili

ako na računu nema dovoljno sredstava za izvršenje transakcije.

7.8. U slučaju da transakcija bude odbijena, Korisnik će odmah dobiti odgovarajuću obavijest putem Lova aplikacije i email-a sa kojim je Korisnik otvorio Račun.

8. Neizvršena ili neredovna plaćanja
8. 8.1. U slučaju da Lova aplikacija kasni u izvršenju transakcije za koju nam je Korisnik dao validnu instrukciju, Korisnik može zatražiti da kontaktiramo pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja i zatražiti da se plaćanje izvrši kao da je uplata primljena na tačan dan.

8.2. Ako je, u skladu sa zakonom, Izdavalac odgovoran za izvršenje platne transakcije koju je pokrenuo Korisnik kao platilac, dužan je bez odlaganja vratiti Korisniku iznos neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, a u slučaju da je Račun Korisnika zadužen, Račun dovesti u stanje koje bi odgovaralo

stanju tog računa kao da platna transakcija nije ni izvršena, osim ako se dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca uplate primio iznos zadanog plaćanja.

8.3. Izdavalac nije odgovoran za neizvršenje ili nepravilno izvršenje platne transakcije ako je nalog za plaćanje izvršen u skladu sa jedinstvenim identifikacionim kodom ili email-om primaoca koji unosi Korisnik (npr. unos ID broja novčanika).

8.4. Korisnik ima pravo zahtijevati povrat naknada koje su naplaćene, odnosno povučene sa Računa, a koje se odnose na potvrđenu transakciju koja nije izvršena ili je bila nepropisno izvršena.

8.5. Korisnik je dužan da o neizvršenom, nepropisno izvršenom ili zakašnjelom izvršenju platne transakcije bez odlaganja obavijesti Izdavaoca čim za to sazna.

9. Pružaoci usluga treće strane
9. 9.1. Korisnik može:

radi informisanja o stanju Računa, uputiti pružaoca usluga treće strane da pristupi informacijama na njegovom Računu; ili

radi izvršenja plaćanja sa Računa u slučaju da Izdavalac pruža Korisnicima mogućnost izdavanja platnih naloga s Korisničkog Računa, uputiti pružaoca usluge treće strane da pristupi informacijama na njegovom Računu.

9.2. Izdavalac smatra da je od Korisnika primio instrukciju od pružaoca usluga treće strane. Korisnik ne smije dati svoje sigurnosne podatke trećoj strani.

9.3. Izdavalac može trećem licu odbiti pristup korisničkom Računu u slučaju sumnje ili rizika od neovlaštenog ili lažnog pristupa od strane tog pružaoca usluga treće strane. Prije nego što Izdavalac to učini, obavijestit će Korisnika da objasni razloge za to, osim ako je to nepraktično, u kom slučaju će Izdavalac odmah obavijestiti Korisnika. U oba slučaja, Izdavalac će to saopštiti Korisniku na način koji smatra najprikladnijim u datim okolnostima. Izdavalac neće saopštiti razloge Korisniku ako bi to moglo ugroziti razumne mjere sigurnosti ili na drugi način biti nezakonito.

9.4. Izdavalac može dozvoliti pružaocu usluga treće strane određeni način pristupa korisničkom računu. Ako to učini i ako pružalac usluga treće strane pokuša pristupiti Računu na drugačiji način, Izdavalac može onemogućiti taj pristup.

9.5. Ukoliko Korisnik smatra da je plaćanje bilo pogrešno ili neovlašteno, mora o tome obavijestiti Izdavaoca što je prije moguće, čak i kada Korisnik koristi pružaoca usluga treće strane.

10. Primanje uplata

10. 10.1. Prodavnice mogu omogućiti uplatu sredstava na račun Korisnika. Korisnik može započeti transakciju odabirom opcije plaćanja "Lova plaćanje" na web stranici Prodavnice i u tom slučaju se primjenjuju uvjeti plaćanja Prodavnice. Čim Prodavnica izvrši uplatu, uplaćeni iznos će biti prebačen na korisnički račun (minus naknade Prodavnice, ako je primjenjivo). Uplate primljene iz Prodavnice biće prikazane u istoriji transakcija korisničkog naloga zajedno sa datumom prijema (datum plaćanja), naplaćenom naknadom i, ako je primenjivo, korišćenim kursom. Svaka transakcija ima jedinstveni ID transakcije i prikazuje se u istoriji transakcije. Emitent ne mijenja podatke prikazane u istoriji transakcija. Bićete u mogućnosti da redovno usaglašavate pristigla plaćanja sa sopstvenom evidencijom.

10.2. Primanje uplate neće biti moguće ako:

Korisnički račun je blokiran ili nema potreban status koji omogućava primanje uplata; ili

Prodavnica nije ovlaštena vršiti uplate na račun Korisnika.

10.3. Ukoliko je zahtjev Prodavnice za plaćanje odbijen, Korisnik će biti odmah obaviješten putem Lova aplikacije.

10.4. Svaka transakcija ima jedinstveni ID transakcije i prikazuje se u istoriji transakcije. Molimo navedite ovaj ID transakcije kada komunicirate s nama o određenoj transakciji. Redovno provjeravajte stanje na Vašem računu. Molimo prijavite sve nepravilnosti ili razjasnite sva pitanja koja imate što je prije moguće putem Službe za korisnike.

11. Plaćanje računa putem Lova novčanika

11. 11.1. Korisnik unutar Lova novčanika ima mogućnost plaćanja elektronskim novcem za račune i Prodavce koji imaju QR kod. Nalozi za plaćanje se generišu skeniranjem QR koda. Korisnik se obavezuje da će ovu uslugu koristiti isključivo za validna i zakonita plaćanja u skladu sa relevantnim propisima i ovim Opštim uslovima.

11.2. Izvršenjem naloga za plaćanje računa, Korisnik dobija potvrdu o uplati u Lova aplikaciji u elektronskom obliku koji se u bilo kojem trenutku može vidjeti

unutar Lova aplikacije. Pružalac platnih usluga će izvršiti uplatu primaocu plaćanja u skladu sa uputstvima platioca (Korisnika). Pružalac platnih usluga se obavezuje da će primaoca plaćanja odobriti istog radnog dana, a najkasnije do kraja narednog radnog dana, računajući od trenutka prijema naloga za plaćanje, odnosno izvršenja plaćanja u okviru Lova aplikacije. U slučaju da se nalog ne može izvršiti, Korisnik će o tome dobiti obavijest u Lova aplikaciji, kao i naznaku neuspješne transakcije na listi transakcija.

11.3. Za plaćanje računa putem Lova novčanika Izdavalac naplaćuje naknadu za korišćenje ove usluge u iznosu utvrđenom Cjenovnikom, koji se naplaćuje direktno i u cjelosti sa Računa na dan izvršenja transakcije, odnosno autorizacije transakcije, a raspoloživo stanje na Računu se umanjuje za iznos naknade.

12. Gotovinske isplate

12. 12.1. Izdavalac omogućava isplate elektronskog novca pohranjenog na Računu u gotovini. Gotovinske isplate se mogu izvršiti na isplatnim mjestima partnera/distributera koji imaju ugovor sa Izdavaocem. Spisak partnera nalazi se na web stranici Izdavaoca.

12.2. Izdavalac postavlja početne limite i zadržava pravo upravljanja limitima povlačenja sredstava sa Računa, te ih održava u skladu sa propisima koji uređuju platni promet, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugim relevantnim propisima. Izdavalac nije dužan da Korisniku objašnjava upravljanje limitima. Povezane transakcije se također prate, te zadržavamo pravo dodatnih provjera, poziva i zadržavanja izvršenja platnih transakcija sa Računa.

12.3. Za podizanje gotovine na isplatnim mjestima partnera/distributera, Izdavalac naplaćuje naknadu za korištenje ove usluge u iznosu navedenom u Cjenovniku, koja se naplaćuje direktno i u cijelosti sa Računa na dan izvršenja transakcije, odnosno autorizacija transakcije, a iznos naknade se odbija od raspoloživog stanja na računu.

12.4. Proces isplate: Korisnik može koristiti uslugu gotovinske isplate slanjem naloga Izdavaocu putem Lova aplikacije. Nakon što Korisnik pošalje Izdavaocu nalog za gotovinsku isplatu u određenom iznosu, Izdavalac provjerava stanje na Računu i ukoliko na Računu ima dovoljno sredstava za plaćanje traženog iznosa i pripadajućih naknada, Korisnik će odmah dobiti obavijest unutar aplikacije u obliku jednokratnog 6-cifrenog kratkoročnog numeričkog koda, QR koda ili barkoda, koji Korisnik pokazuje na isplatnom mjestu partnera/distributera koji ima ugovor sa Izdavaocem i koji vrši gotovinske

isplate. Sredstva će biti dostupna za plaćanje odmah po prijemu 6-cifrenog koda ili QR koda/barkoda.

12.5. Ako se isplata vrši na isplatnim mjestima ugovornih partnera, tada se 6-cifreni kratkoročni numerički kod/QR kod/barkod prikazuje zaposleniku ugovornih partnera na isplatnom mjestu. Pored 6-cifrenog kratkoročnog numeričkog koda/QR koda/barkoda, zaposleni može od vas tražiti i identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš). U slučaju da na zahtjev zaposlenog ne date na uvid identifikacijski dokument, zaposlenik će odbiti isplatu.

12.6. Platna transakcija koju je korisnik pokrenuo korištenjem dobivenog 6-cifrenog koda/QR koda/barkoda/ smatra se autoriziranom nakon što je predoči na mjestu isplate i dobije slip o uspješnoj isplati.

12.7. U slučaju da isplatno mjesto distributera ne raspolaže sredstvima u iznosu za koji je tražena isplata, tada isplata neće biti moguća. Izdavalac nije odgovoran za slučaj da isplatno mjesto nema novčanice u iznosu za koji je Korisnik tražio isplatu, bilo da se radi o prevelikom iznosu ili iznosu koji se ne može isplatiti zbog nedostatka sredstava u odgovarajućemiznosu, te nije odgovoran za dostupnost i ispravan rad isplatnih mjesta.

13. Isplata na bankovni račun
13. 13.1. Korisnik može koristiti elektronski novac pohranjen na Računu za isplatu na bankovne račune koji su registrovani i verifikovani u Lova aplikaciji.

13.2. Izdavalac postavlja početne limite i zadržava pravo upravljanja isplatama na bankovni račun, te ih održava u skladu sa propisima koji uređuju platni promet, sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugim relevantnim propisima. Izdavalac nije dužan da Korisniku objašnjava upravljanje limitima. Povezane transakcije se također prate, te zadržavamo pravo dodatnih provjera, pozivanja i zadržavanja izvršenja platnih transakcija na bankovni račun.

13.3. Za isplatu sa Lova novčanika na bankovni račun Izdavalac naplaćuje naknadu za korišćenje ove usluge u iznosu utvrđenom Cjenovnikom, koji se naplaćuje direktno i u cjelosti sa Računa na dan izvršenja transakcije, odnosno autorizacije transakcije i raspoloživo stanje na Računu se umanjuje za iznos naknade.

13.4. Proces isplate: Korisnik u okviru Lova aplikacije mora da izabere bankovni račun koji je unio i verifikovao u Lova mobilnu aplikaciju na koji će biti izvršena

isplata. Tada Korisnik samostalno elektronski pokreće transakciju iz mobilne aplikacije na način da definiše iznos plaćanja u okviru raspoloživih limita i potvrdi izvršenje transakcije.

13.5. Nalog koji je dao Korisnik izvršava banka u kojoj Izdavalac ima otvoren bankovni račun. Po prijemu naloga za plaćanje od Korisnika, Izdavalac izdaje nalog za plaćanje na isti iznos banci u kojoj ima otvoren račun. Način i rokove izvršenja naloga za plaćanje utvrđuje banka Izdavaoca. Ovisno o banci Izdavaoca, izvršenje tog naloga može potrajati nekoliko minuta, sati ili čak nekoliko dana, a u potpunosti ovisi o banci Izdavaoca. Izdavalac nema uticaj na proceduru, način i dinamiku plaćanja od strane banke. Izdavalac izvršava naloge Korisnika na dnevnoj bazi, radnim danima.

14. Sigurnosne postavke računa
14. 14.1. Korisnik je dužan osigurati da podaci pohranjeni u vezi s Računom uvijek budu tačni i ažurni. Korisnik je dužan blagovremeno obavijestiti Izdavaoca o svakoj promjeni ličnih podataka ili promjeni podataka u dokumentima koje je prethodno dostavio Izdavaocu. Korisnik je odgovoran za svu štetu koja može nastati zbog kršenja ove odredbe Opštih uslova poslovanja.

14.2. Izdavalac je ovlašten u svakom trenutku provjeriti tačnost i ažurnost ličnih podataka koji se pohranjuju u vezi sa Korisnikom, isključivo zahtjevom prema Korisniku za podnošenje validnog dokaza.

14.3. U cilju održavanja nivoa sigurnosti Računa, Izdavalac je ovlašten kontaktirati Korisnika slanjem e-mail poruke na e-mail adresu pohranjenu u korisničkom dijelu ili putem SMS-a ili na drugi način na pohranjeni broj mobilnog telefona.

14.4. Korisnik je dužan osigurati dostupnost pohranjene e-mail adrese i broja mobilnog telefona te je dužan odmah preuzeti i pročitati svaku poruku koju mu pošalje Izdavalac kako bi spriječio neovlašteno korištenje Računa.

14.5. Ako Izdavalac smatra da postoji rizik od prevare ili prijetnja sigurnosti korisničkom računu ili uopšteno sigurnosti Lova usluge, Izdavalac će koristiti najbrži i najsigurniji način da kontaktira Korisnika koristeći kontakt podatke koje je Korisnik pružio, a kako bi ih informisali o tome šta treba da urade kako bi pomogli u rješavanju tih rizika.

14.6. Upotreba Računa je ograničena na iznos koji je dostupan na Računu u trenutku potvrde transakcije, umanjen za iznos pripadajućih naknada.

15. Obaveza Korisnika da čuva podatke u tajnosti i postupanja u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe

15. 15.1. Korisnik je dužan da svoj mobilni telefon sa Lova aplikacijom i podatke za pristup aplikaciji (PIN, šablon, biometrijska autentifikacija) zaštiti od neovlašćenog korišćenja trećih lica. Korisnik je odgovoran za štetu koja može nastati zbog nepažnje u vezi sa zaštitom mobilnog telefona i Lova aplikacije, te za kršenje odredbi ovog člana i drugih odredbi Opštih uslova poslovanja.

15.2. Sigurnosne obaveze Korisnika su najmanje sljedeće:

Postupati s povećanom pažnjom kod zaštite pristupa mobilnom uređaju na kojem se nalazi Lova mobilna aplikacija i pristupa samoj Lova mobilnoj aplikaciji povjerljivom lozinkom koja je poznata samo Korisniku;
Biti posebno oprezan u zaštiti dodijeljenih ili odabranih personalizovanih sigurnosnih kredencijala kako bi se spriječio njihov gubitak, krađa, zloupotreba ili neovlašteno otkrivanje.

Na primjer, dobrovoljno otkrivanje ili stavljanje na raspolaganje dodijeljenih ili odabranih personalizovanih sigurnosnih kredencijala trećoj strani smatra se činom suprotnim obavezi dužne pažnje i u tom slučaju Korisnik snosi rizik i nastalu štetu, a također je odgovoran za štetu koja može nastati Društvu.

Korisnik ni u kom slučaju neće prosljeđivati ili na drugi način stavljati na raspolaganje personalizovane sigurnosne kredencijale putem e-pošte, internet stranica ili na bilo koji drugi način, te neće otvarati, prosljeđivati ili odgovarati na e-mailove ili SMS-ove koje stvaraju privid da dolaze od strane Love. Korisnik potvrđuje da je svjestan da će svaka e-mail poruka koja potiče od strane Love biti poslata isključivo sa zvanične Lova adrese e-pošte koja završava sa @lova.ba i da zaposleni u Lova nikada neće tražiti od Korisnika otkrivanje ili dostavu (usmeno ili pismeno) svih kredencijala , uključujući PIN-ove, aktivacione kodove i slično;
Korisnik neće otvarati poruke elektronske pošte (e-mail), priloge i linkove od koje ne očekuje od domene lova.ba;
Korisnik će voditi računa o posjećenim internet stranicama

sa uređaja koji pristupaju Lova aplikaciji, jer pristup nekim web stranicama uključuje povećan rizik od zaraze računara, mobilnih i drugih uređaja zlonamjernim programima;
Korisnik ne smije vršiti neovlaštene izmjene na uređajima koji se koriste kao sredstvo identifikacije/autorizacije i/ili mobilnog uređaja (na primjer, root , jailbreak);
U slučaju da je Korisnik aktivirao korištenje biometrijske autentifikacije na svom Uređaju koji se koristi kao sredstvo identifikacije/autentifikacije, Korisnik mora osigurati da se u svakom trenutku samo biometrijski podaci Korisnika pohranjuju na istom Uređaju koji se koristi kao sredstvo identifikacije/autentifikacije, jer će se svaka registracija putem bilo koje metode biometrijske autentifikacije smatrati obavljenom od strane Korisnika, kao i svi nalozi koji su eventualno izvršeni nakon takve registracije, a Korisnik preuzima punu odgovornost za svu takvu nastalu štetu.

15.3. Svi Korisnički i sigurnosni podaci za pristup Lova aplikaciji, odnosno Računu, povjerljivi su za Korisnike i kao takvi se ne smiju otkrivati trećim licima. Podaci o transakciji se automatski sinhronizuju s mobilnim aplikacijama Korisnika, a Izdavalac nije odgovoran u slučaju neovlaštenog davanja tih podataka trećim licima i u slučajevima krađe ili gubitka mobilnog telefona Korisnika. U tom slučaju, Korisnici su dužni odmah kontaktirati Službu za korisnike Izdavaoca, koja će odmah blokirati korisnički račun, te u takvom slučaju Izdavalac može omogućiti ponovnu registraciju za korištenje usluge Računa tim Korisnicima na njihovu inicijativu.

15.4. U slučaju da pristupni podaci ili sigurnosni parametri budu izgubljeni, ukradeni, zloupotrebljeni ili na bilo koji način neovlašteno korišteni, Korisnik je dužan telefonom kontaktirati Izdavaoca bez odlaganja od trenutka kada je saznao ili je trebao saznati (broj telefona korisničkog servisa je dostupan na web stranici www.lova.ba). Svako kašnjenje u obavještavanjju Izdavaoca može uticati na sigurnost Korisnikovog Računa te rezultovati odgovornošću Korisnika za sve gubitke ako je kašnjenje u obavještavanju posljedica namjere ili grube nepažnje. Ako Korisnik sumnja da je netko drugi pristupio njegovom Računu, ili ako sumnja u drugu zloupotrebu, trebao bi odmah kontaktirati i policiju.

15.5. Izdavalac ne garantuje isporuku ili relevantnost bilo koje robe ili usluge plaćene preko Računa. Izdavalac nije ovlašten i neće učestvovati u pregovorima, napretku i/ili sporovima u poslovnim odnosima između trgovaca

i Korisnika. Izdavalac omogućava plaćanje elektronskim novcem, a njegova je dužnost da omogući plaćanje u skladu sa obavezama propisanim zakonom i drugim propisima. Korisnici imaju pravo da definišu prirodu svog poslovnog odnosa na osnovu kojeg je transakcija pripremljena i uplaćena. Ukoliko Korisnik posumnja na zloupotrebu ili neku drugu nezakonitu okolnost, dužan je istu prijaviti nadležnim institucijama i pokrenuti odgovarajuće postupke. Izdavalac stoji na raspolaganju svim nadležnim institucijama.

16. Naknade i kursevi
16. 16.1. Izdavalac ne naplaćuje naknade za otvaranje, aktiviranje i vođenje Računa, kao ni za provjeru stanja na Računu.

16.2. Nakon što je elektronski novac izdan od strane njegova izdavaoca u iznosu čija je vrijednost jednaka primljenoj novčanoj vrijednosti, u slučaju kasnije promjene nosioca već izdanog elektronskog novca na zahtjev njegova imaoca, Izdavalac može naplatiti naknadu za promjenu nosioca već izdanog elektronskog novca.

16.3. Izdavalac može naplatiti naknadu za plaćanja s Računa prema određenim Prodavnicama. Ove naknade će biti prikazane Korisniku prije potvrde plaćanja. Prodavnice imaju pravo naplatiti naknadu za ovaj oblik plaćanja, ali to je direktan poslovni odnos između Korisnika i Prodavnice i nema nikakve veze sa naknadama koje naplaćuje Izdavalac.

16.4. Za dio usluga Izdavalac utvrđuje naknade u skladu sa Cjenovnikom. Cjenovnik je dostupan na web stranici kompanije www.lova.ba pod nazivom "Provizije".

16.5. U slučaju da nakon stupanja na snagu ovih Opštih uslova dođe do promjene u visini ili primjeni pojedinačnih naknada u vezi sa Računom, Izdavalac će o tome blagovremeno obavijestiti Korisnika na odgovarajući način.

16.6. Na konverziju valuta koje Korisnik izvrši u okviru Lova aplikacije, primjenjuje se kurs Izdavaoca koji je dostupan direktno u Lova aplikaciji prilikom konverzije.

17. Blokiranje računa
17. 17.1 Izdavalac može blokirati Korisnikov Račun ili na drugi način ograničiti njegovu upotrebu iz razloga koji se odnose ne samo na sigurnost računa ili bilo koje njegove sigurnosne značajke, već i ako opravdano sumnja da je došlo do neovlaštene ili lažne upotrebe Korisnikovog Računa ili da su bilo koje sigurnosne karakteristike Lova računa ili Lova usluge generalno

ugrožene, kao i u slučaju kršenja bilo koje od odredbi ovih Opštih uslova i/ili relevantnih propisa.

17.2 Kada je to moguće, Korisnik će biti obaviješten o blokiranju ili ograničenjima korištenja Računa. Izdavalac nije dužan objašnjavati razloge blokiranja ili ograničavanja korištenja Računa ako ima razloga vjerovati da bi to moglo uticati na sigurnosne interese Izdavaoca ili Korisnika ili bi moglo uticati na provođenje mjera i radnji nadležnih organa.

18. Odgovornost Izdavaoca

18. 18.1. Izdavalac ne garantuje da će Prodavnice prihvatiti plaćanje sa Računa ili da će Izdavalac odobriti određenu transakciju. Ova situacija može nastati zbog okolnosti u sistemu Izdavaoca ili treće strane, nešto što je izvan razumne kontrole Izdavaoca, ili zato što Izdavalac sumnja na zloupotrebu Računa.

18.2. Izdavalac nije odgovoran za slučaj da Prodavnica odbije prihvatiti plaćanje sa Računa, kao ni za slučaj da Izdavalac odbije odobriti transakciju, ili otkaže ili obustavi korištenje Računa u mjeri u kojoj to dozvoljavaju ovi Opšti uslovi poslovanja i zakon.

18.3. Osim ako zakonom nije drugačije propisano, Izdavalac neće biti odgovoran za bilo kakav direktan ili indirektan gubitak ili štetu koju bi Korisnik mogao pretrpjeti kao rezultat potpune ili djelimične upotrebe ili nemogućnosti korištenja Računa, ili njegovog korištenja od strane treće strane. Izdavalac takođe neće biti odgovoran za bilo kakve gubitke ili troškove koje pretrpi Korisnik koji su rezultat usklađenosti sa zakonskim i regulatornim zahtjevima Izdavaoca.

18.4. U slučaju da Korisnik ne koristi Račun u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja ili ako Izdavalac sazna da Korisnik neovlašteno koristi Račun ima pravo naplatiti od Korisnika sve razumne troškove koje Izdavalac ima zbog preduzimanja radnji zaustavljanja Korisnika u korištenju Računa i povrata svih novčanih sredstava zbog aktivnosti Korisnika.

19. Odgovornost Korisnika

19. 19.1. Korisnik će bez odlaganja obavijestiti Izdavaoca ako primijeti da je izvršeno neovlašteno ili nepotpuno plaćanje putem njegovog Računa i njegove mobilne aplikacije. Zahtjevi i prigovori u vezi sa neovlaštenom i nepotpunim plaćanjem bit će odbačeni ukoliko Korisnik ne obavijesti Izdavaoca u roku od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca od dana neispravnog plaćanja.

19.2. U slučaju da Korisnik ima ili se razumno može pretpostaviti da ima saznanja ili sumnje da je njegov Račun, mobilni telefon, pristupni podaci ili bilo koji drugi sigurnosni parametar izgubljen, ukraden, zloupotrebljen i/ili kompromitovan na bilo koji drugi način, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Izdavaoca o gubitku ili krađi pristupnih podataka, zloupotrebi ili neovlaštenom korištenju pristupnih podataka i sigurnosnih parametara.

19.3. U slučaju neovlaštenog plaćanja ili plaćanja koje je izvršeno pogrešno zbog naše greške, Izdavalac će, u najkraćem mogućem roku, vratiti plaćeni iznos uključujući sve naknade. Ovo se ne odnosi na situacije:

ako je neovlašteno plaćanje rezultat propusta Korisnika da koristi dužnu pažnju i čuva svoj mobilni telefon, i/ili pristup podacima, ili druge zloupotrebe Korisnika, u tom slučaju Korisnik ostaje odgovoran za ukupan iznos transakcije;

ako Korisnik bez odlaganja ne obavijesti Izdavaoca o bilo kakvom gubitku mobilnog telefona, i/ili pristupnih podataka ili drugom događaju za koji bi se razumno moglo očekivati da će ugroziti sigurnost korisničkog računa nakon što je Korisnik saznao ili je razumno pretpostaviti da je trebao saznati za takav događaj, u tom slučaju Korisnik ostaje odgovoran za sve gubitke sve dok ne obavijesti Izdavaoca;

ako transakcija nije bila autorizovana, ali je Korisnik postupio na prevaru ili je namjerno ili nepažnjom ugrozio sigurnost Računa, u tom slučaju je Korisnik isključivo odgovoran za sve gubitke; ili

ako Korisnik ne ospori transakciju i/ili ne upozori Izdavaoca na neovlaštenu ili pogrešno izvršenu transakciju u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana transakcije.

19.4. Osim u slučaju prevare od strane Korisnika, prethodni stav se ne primjenjuje na transakcije izvršene nakon što je Korisnik obavijestio Izdavaoca ako Izdavalac nije pružio Korisniku adekvatna sredstva obavještavanja, ili ako je Izdavalac trebao upotrijebiti jaka sredstva provjere autentičnosti, ali to nije učinio, za što će u ovom slučaju biti odgovoran Izdavalac koji će u najkraćem mogućem roku vratiti Korisniku sve iznose u vezi sa neovlaštenom transakcijom.

19.5. Ne dovodeći u pitanje gore navedeno, Korisnik se obavezuje da će voditi računa o sigurnosti podataka, te redovno i često pregledavati istoriju transakcija na računu i bez odlaganja kontaktirati Korisničku službu Izdavaoca sa svim pitanjima ili nedoumicama.

19.6. U slučaju bilo kakvih pogrešnih ili pogrešno usmjerenih plaćanja, Izdavalac će, u skladu sa zakonom, preduzeti razumne mjere da pomogne Korisniku u traženju i povratu iznosa koji su predmet takvih plaćanja.

19.7. U skladu sa gore navedenim, Izdavalac nije odgovoran za bilo kakav nedostatak u radu svoje usluge i/ili za kvar u radu posredničkih usluga na koji se oslonio radi ispunjenja svojih obaveza iz ovih Opštih uslova poslovanja, pod uslovom da je takav nedostatak uzrokovan vanrednim i nepredvidivim okolnostima koje su izvan razumne kontrole Izdavaoca ili relevantnog posrednika.

20. Zaštita ličnih podataka

20. 20.1. Kako bi se osigurala funkcionalnost usluga unutar Lova aplikacije, uključujući korištenje Lova novčanika, Izdavalac može prikupljati lične podatke Korisnika kao što su ime i prezime, broj telefona i e-mail adresa, kao i kopije ličnih i drugih dokumenata ("Lični podaci"). Izdavalac prikuplja i koristi lične podatke u cilju održavanja funkcionalnosti usluge, obezbjeđenja sigurnosti Računa i plaćanja, te pružanja usluga Korisnicima, pri čemu ima obavezu čuvanja povjerljivosti prema istim Korisnicima i njihovim podacima. Izdavalac štiti lične podatke Korisnika od neovlaštenog pristupa, korištenja ili otkrivanja. Podaci na računarskim serverima se čuvaju u kontrolisanom, bezbednom okruženju, zaštićenom od neovlašćenog pristupa, korišćenja ili otkrivanja. Korisnik izričito dozvoljava Izdavaocu pristup, obradu i zadržavanje svih podataka koje je korisnik pružio u svrhu pružanja platnih usluga Korisniku. Ovo ne utiče na odgovarajuća prava Izdavaoca i Korisnika i zakonske obaveze o zaštiti podataka. Korisnik može povući saglasnost zatvaranjem naloga. Ako Korisnik na taj način povuče pristanak, Izdavalac će prestati koristiti podatke Korisnika u tu svrhu, ali može nastaviti obrađivati podatke u druge svrhe za koje Izdavalac ima druge pravne osnove, kao što je slučaj kada je Izdavalac po zakonu dužan čuvati podatke i evidenciju transakcija.

20.2. Lični podaci Korisnika se obrađuju u skladu sa važećim propisima. Izdavalac kontroliše lične podatke Korisnika i koristi ih u skladu sa potrebama pružanja usluge. Nadalje, Izdavalac koristi lične podatke Korisnika, zajedno sa drugim podacima prikupljenim ili generisanim tokom odnosa Korisnika sa Izdavaocem, kao što su detalji transakcije, istorija transakcija i slično, kako bi korisnicima pružio tražene usluge. Pročitajte i saznajte više o zaštiti podataka iz Politike privatnosti dostupnih na web stranici.

20.3. Izdavalac će lične podatke Korisnika prenijeti trećim licima samo ako je to potrebno za obavljanje transakcija i samo onim trećim licima s kojima ima

ugovorni odnos o zaštiti podataka, radi obavljanja usluga koje Izdavalac pruža Korisnicima, ili da se olakšaju buduće transakcije ili da se podaci dopune podacima iz javno dostupnih izvora. Ovo također pomaže Izdavaocu da razumije i poboljša ponudu svojih proizvoda i usluga. Izdavalac također može prenijeti lične podatke Korisnika trećim licima u slučajevima kada je to razumno potrebno, u svrhu sprječavanja i otkrivanja krivičnih djela, ili kada je propisano zakonom. Izdavalac čuva podatke, marketinške izbore i istoriju transakcija Korisnika na osnovu rasporeda zadržavanja podataka ne duže nego što je potrebno za svrhe za koje su podaci prikupljeni i u skladu sa važećim propisima.

20.4. Korisnik ima pravo da pristupa svojim podacima i da zatraži njihovu kopiju te može ispraviti, izbrisati ili blokirati podatke koji su nepotpuni, netačni ili zastarjeli, osim ako zakonom nije drugačije određeno. On također može u bilo kojem trenutku prigovoriti načinu na koji se njegovi podaci prikupljaju, obrađuju ili koriste, posebno u slučajevima kada obrada nije potrebna za pružanje usluge, ili u slučajevima kada to pravo ne proizilazi iz zakona ili drugih propisa.

20.5. Izdavalac je odgovoran za odgovorno i na zakonu zasnovano čuvanje ličnih podataka Korisnika i neovlašćeno ili nezakonito korištenje njegovih ličnih podataka od strane Izdavaoca i svih drugih osoba kojima je Izdavalac neovlašteno prenio ove podatke. Korisnik daje izričitu saglasnost Izdavaocu za razmjenu onih ličnih podataka sa trećim licima ili Prodavnicama koji su neophodni za realizaciju usluge koju Korisnik ostvaruje uz pomoć trećih lica ili Prodavnica putem usluga Izdavaoca.

20.6. Izdavalac će redovno obavještavati korisnike o Računu, zaštiti podataka i drugim važnim događajima. Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja, Korisnik je saglasan da prima takve informacije putem e-maila ili SMS poruke ili Lova aplikacije. Nadalje, Izdavalac će obavijestiti Korisnika o promotivnim kampanjama, posebnim uslovima i slično ako je Korisnik pristao da prima takve informacije.

21. Trajanje i raskid Ugovora
21. 21.1. Ugovor između Izdavaoca i Korisnika o korištenju Računa zaključen je na neodređeno vrijeme.

21.2. Korisnik može otkazati ovaj Ugovor u bilo koje vrijeme slanjem e-mail poruke Izdavaocu ili putem Lova aplikacije na način te se pošalje zahtjev za otkazivanje putem Tiketa.

21.3. Izdavalac je ovlašten otkazati ugovorni odnos obavještavanjem o tome 2

(dva) mjeseca unaprijed putem e-mail poruke na e-mail adresu koju je naveo Korisnik.

21.4. U slučaju važnog razloga, Izdavalac može u bilo kojem trenutku raskinuti ugovorni odnos sa Korisnikom s trenutnim dejstvom, slanjem e-mail poruke na e-mail adresu koju je naveo Korisnik, bez obzira na druge odredbe (vanredni raskid). Važni razlozi zbog kojih je moguće raskinuti Ugovor s trenutnim dejstvom bez otkaznog roka uključuju, ali nisu ograničeni na sljedeće situacije:

Korisnik nije dao tačne i/ili potpune podatke o svom identitetu, ili je prikrio druge materijalno značajne činjenice koje bi uticale na odluku Izdavaoca da uspostavi poslovni odnos;

Korisnik je prekršio odredbe ovih Opštih uslova poslovanja;

postoji sumnja da je Korisnik počinio prekršaj ili krivično djelo ili je prekršio odredbe propisa iz oblasti sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma;

Korisnik koristi Nalog na nezakonit i/ili protivpravan način i/ili u nezakonite i/ili protivpravne svrhe;

Postoji sumnja na prijetnju bezbjednosnim interesima , ili

Izdavalac je dužan raskinuti ugovor bez otkaznog roka iz zakonskih razloga.

21.5. U trenutku kada raskid Ugovora stupi na snagu, Korisnikov nalog će biti blokiran. Izdavalac će isplatiti Korisniku iznos koji se nalazi na njegovom Računu u trenutku blokade, umanjen za sva dospjela plaćanja i naknade. U slučaju bezbjednosne pretnje sredstva i/ili imovina će biti blokirana. U slučaju otkazivanja Ugovora, Korisnik treba da postupi u skladu sa odredbama o otkupu. Nakon što protekne 6 (šest) godina od raskida Ugovora, neće biti moguće tražiti otkup elektronskog novca sa Računa Korisnika.

22. Izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja

22. 22.1. Izdavalac je ovlašten da izmjeni i dopuni ove Opšte uslove poslovanja, pod uslovom da je obavijestio Korisnika o namjeravanoj izmjeni najmanje 2 (dva) mjeseca prije dana stupanja na snagu izmjena.

22.2. Izdavalac će elektronski obavijestiti Korisnika o namjeravanoj izmjeni Opštih uslova poslovanja najmanje 2 (dva) mjeseca prije njihovog stupanja na snagu. Obavijest će biti poslana na e-mail adresu Korisnika sa kojom je registrovan na Lova aplikaciji.

22.3. Osim u slučaju pismenog prigovora Korisnika prije dana stupanja na

snagu izmjena Opštih uslova poslovanja, smatrat će se da je Korisnik pristao na izmjene, te će ove promjene postati sastavni dio Ugovor sa Korisnikom. u slučaju da Korisnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo da raskine Ugovor bez naknade sa učinkom takvog otkazivanja sa bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu izmjena Opštih uslova poslovanja. U komunikaciji o promjenama, Izdavalac će upozoriti Korisnika na posljedice neprigovora na izmjene i na pravo Korisnika da raskine Ugovor bez naknade i otkaznog roka.

22.4. Unaprjeđenje funkcionalnosti usluge koja je predmet ovih Opštih uslova poslovanja, uvođenje nove usluge ili promjena načina plaćanja i/ili Prodavnice, koja nije od materijalnog značaja za prava Korisnika i/ili ide u korist Korisnika, neće se smatrati promjenom Opštih uslova poslovanja.

23. Prenos ugovornih obaveza
23. 23.1. Izdavalac je ovlašten da svoja prava i obaveze iz Ugovora – Opštih uslova poslovanja prenese na treće lice u bilo koje vrijeme, uz prethodno obavještenje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske. Takav prenos neće uticati na prava Korisnika.

23.2. Izdavalac će obavijestiti Korisnika o namjeravanom prenosu ugovora najmanje 2 (dva) mjeseca unaprijed putem e-mail poruke na e-mail adresu Korisnika registrovanu na Lova aplikaciji. Korisnik može raskinuti ugovor s trenutnim dejstvom prije datuma planiranog prenosa.

23.3. Korisnik nije ovlašten prenositi potraživanja prema Izdavaocu na treće lice, niti ih zalagati, uključujući, ali ne ograničavajući se na, potraživanja za iznose sa Računa, osim ako Izdavalac ne odredi drugačije.

24. Obavještenja Korisnicima
24. Izdavalac šalje obavještenja (uključujući pravna i poslovna obavještenja) Korisnicima putem kontakt informacija koje je Korisnik dao Izdavaocu. Korisnik je dužan bez odlaganja obavijestiti Izdavaoca o svakoj promjeni adrese, broja mobilnog telefona ili e-mail adrese. Korisnik to može učiniti slanjem Zahtjeva za promjenom podataka putem "Tiketa" na svom nalogu na adresi ili kontaktiranjem Službe za korisnike. Izdavalac nije odgovoran ako ga Korisnik ne obavijesti o promjenama svojih kontakt podataka.
24. Rješavanje sporova
24. 25.1. Prigovor je svaka izjava o nezadovoljstvu koju Izdavaocu pošalje bivši ili sadašnji Korisnik u vezi sa pružanjem usluga koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja. Reklamacije se mogu podnijeti na jedan od sljedećih načina:

na e-mail: prigovor@lova.ba

poštom: Digital Money Transfer d.o.o. Banja Luka, Braće Pantića 2, 78000 Banja Luka, Republika Srpska, BiH

25.2. Prigovor treba da sadrži najmanje:

lične podatke Korisnika;

detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora i dokaz osnovanosti prigovora;

adresa ili e-mail adresa za dostavu odgovora na prigovor.

25.3. Lova ne odgovara na anonimne prigovore.

25.4. U skladu sa važećim propisima, Izdavalac će Korisniku potvrditi prijem reklamacije. Upiti podneseni usmeno (telefonom) ne smatraju se prigovorima i po mogućnosti se rješavaju odmah po prijemu. Ukoliko prigovor nije moguće riješiti odmah po prijemu prigovora, isti se dostavlja organizacionoj jedinici Izdavaoca nadležnoj za rješavanje prigovora, u zavisnosti od domena poslovanja. U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za obradu, od podnosioca prigovora će se tražiti da je dopuni. Izdavalac će, po pravilu, dostaviti odgovor na prigovor na način na koji mu je prigovor upućen, ili na način, odnosno na adresu koju je podnosilac zahtjeva naveo u prigovoru.

25.5. Odgovor na pisani prigovor se šalje u pisanoj formi. U skladu sa važećim propisima, Izdavalac će odgovoriti na prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana prijema prigovora, a izuzetno, ako Izdavalac ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana prijema prigovora iz razloga koji su van njegove kontrole, dostavit će Korisniku u tom roku privremeni odgovor u kojem će se navesti razlozi kašnjenja u odgovoru na prigovor i rok do kojeg će Korisnik dobiti konačan odgovor, a koji neće biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana prijema prigovora. U konačnom odgovoru na prigovor uputit ćemo vas na mogućnost podnošenje prigovora Agenciji za bankarstvo Republike Srpske.

25.6. Evidencija prigovora se vodi u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu prigovora, sadržaju i datumu podnošenja prigovara, eventualnim izmjenama prigovora i datumu odgovora na prigovor.

25.7. Ako smatrate, ili ako neko drugo lice sa pravnim interesom smatra, da smo prekršili svoje obaveze iz Zakona o unutrašnjem platnom prometu, odnosno Zakona o elektronskom novcu, prigovor možete podnijeti Agenciji za bankarstvo Republike Srpske kao nadležnom tijelu.

25.8. Također, ako ste kao potrošač s nama zaključili ugovor o online prodaji ili uslugama, imate pravo podnijeti žalbu Republičkoj upravi za inspekcijske poslove i nadležnim inspekcijskim organima jedinica lokalne samouprave.

25.9. Ukoliko ste iscrpili sva gore navedena pravna sredstva a nije došlo do rješenja spora ili Korisnik nije zadovoljan postignutim rješenjem, možete podnijeti tužbu nadležnom sudu.

25.10. Za komunikaciju između Izdavaoca i Korisnika koristit će se Srpski, Bosanski, Hrvatski i Engleski jezik.

26. Stupanje na snagu
26. Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom dobijanja dozvole za izdavanje elektronskog novca od Agencije za bankarstvo Republike Srpske. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da se primenjuju Opšti uslovi poslovanja od 03.09.2021. godine.

U Banjoj Luci, 22.04.2025. godine.

„Digital Money Transfer“ d.o.o. Banja Luka