

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA MOBILNE APLIKACIJE DRIVE.GO

Dobro došli na Drive.Go mobilnu aplikaciju!

Drive.Go aplikacija je vlasništvo Društva za istraživanje, proizvodnju, preradu, distribuciju i promet nafte i naftnih derivata i istraživanje i proizvodnju prirodnog gasa „Naftna industrija Srbije“ a.d. Novi Sad, ul. Narodnog fronta, br. 12, 21000 Novi Sad PIB: 104052135, matični broj: 20084693 (u daljem tekstu: NIS a.d. Novi Sad). Korisnik mobilne aplikacije je fizičko lice koje ispunjava kriterijume predviđene ovim Opštim uslovima korišćenja mobilne aplikacije Drive.Go (u daljem tekstu: Uslovi) i koje je pročitao i razumelo Uslove i s istima se u potpunosti slaže.

Uslovi će biti povremeno ažurirani ili menjani nakon čega će biti objavljivani na sajtovima NIS a.d. Novi Sad (<https://www.nis.eu/> i <https://www.sanamanaputu.rs/>) kao i u mobilnoj aplikaciji.

Prilikom izmene ili revizije Uslova, da bi nastavio s korišćenjem aplikacije, od korisnika će biti zahtevana saglasnost na izmenjene Uslove korišćenja.

I - OPIS USLUGE

Drive.Go mobilna aplikacija je namenjena fizičkim licima koja imaju navršених 17 ili više godina (u daljem tekstu: Korisnici) koji koriste usluge NIS a.d. Novi Sad, bez obzira na to da li su članovi nekog od NIS a.d. Novi Sad lojalni programa.

Korisnik je lice koje se saglasilo sa Uslovima i koje je nakon unošenja neophodnih podataka dalo saglasnost na obradu podataka o ličnosti.

Mobilna aplikacija Drive.Go omogućava registrovanim korisnicima aplikacije plaćanje goriva na NIS Petrol i Gazprom benzinskim stanicama u Srbiji, putem mobilne aplikacije, bez ulaska u prodajni objekat, skeniranjem QR koda iz automobila i plaćanjem računa takođe iz automobila.

Osnovne funkcionalnosti Drive.Go aplikacije:

- Kupovina goriva i plaćanje računa za kupovinu,
- Registracija platnih kartica korisnika,
- Definisanje i upravljanje PIN kodom za pristup delu aplikacije za kupovinu,
- Registracija kartica lojalnosti, izdavaoca NIS ad Novi Sad (ukoliko je korisnik poseduje),
- Slanje računa na e-mail adresu korisnika,
- Pregled transakcija,
- Lični podaci – pregled i izmena ličnih podataka korisnika,
- Podešavanje aplikacije – saglasnost za pristup i korišćenje servisa telefona,
- Opcija Obriši nalog,
- Google mapa sa prikazom benzinskih stanica
- Prikaz marketing poruka i obaveštenja
- Moje ponude – prikaz i čuvanje personalizovanih marketing ponuda
- Uputstvo za korišćenje

Usluga korišćenja aplikacije se ne naplaćuje, ali može biti naplaćeno korišćenje internet infrastrukture za preuzimanje aplikacije sa odgovarajućeg marketa, shodno cenovniku provajdera usluge pristupa internetu.

II - KORIŠĆENJE APLIKACIJE

- Korisnik koristi aplikaciju i internet isključivo na sopstvenu odgovornost. NIS a.d. Novi Sad ne daje garancije i ne preuzima odgovornost za štete koje korisnik pretrpi prilikom korišćenja servisa i programskog paketa NIS a.d Novi Sad aplikacije i interneta. Internet je internacionalna računarska mreža koju NIS a.d. ne kontroliše neposredno, i ne može da garantuje dostupnost servisa nad kojima nema neposrednu kontrolu.
- Korišćenjem sadržaja ove aplikacije korisnik prihvata (I) sve rizike koji mogu da nastanu iz njegovog korišćenja, i (II) sadržaj ove aplikacije koristi isključivo za ličnu upotrebu i na sopstvenu odgovornost.
- NIS a.d. Novi Sad je omogućio korisniku aplikacije zaštitu PIN kodom koji je omogućen u podešavanjima aplikacije i njegovim unosom se omogućava pristup delu aplikacije namenjenom kupovini.
- Korisnik se obavezuje da će učiniti sve što je u njegovoj moći da niko osim njega ne dođe u posed njegovog telefona, kao i da niko neće neovlašćeno gledati njegov lični nalog na aplikaciji.
- NIS a.d. Novi Sad neće snositi bilo kakvu odgovornost za eventualnu štetu nastalu neovlašćenim korišćenjem uređaja povezanog s aplikacijom ili neovlašćenim pristupom personalizovanim podacima korisnika.
- Korisnik se obavezuje da neće koristiti servise aplikacije i servere na bilo koji način koji bi mogao da ugrozi njihov normalan rad.
- Korisnik pre korišćenja aplikacije, štikliranjem predviđenog polja, daje saglasnost za obradu podataka koje unosi u aplikaciju. Korišćenjem aplikacije u svrhu plaćanja goriva, obrada podataka korisnika vrši se na osnovu ugovornog odnosa.
- Ukoliko korisnik želi da prima personalizovane i ostale marketinške ponude isti mora dati saglasnost za obradu podataka. Za kreiranje personalizovanih ponuda, a radi prilagođavanja ponuda tom korisniku, NIS a.d. Novi Sad može da pristupi istorijskim transakcijama korisnika.

Ograničenje odgovornosti

NIS a.d. Novi Sad se u potpunosti odriče svake odgovornosti (I) koja na bilo koji način može nastati korišćenjem aplikacije, ili je na bilo koji način u vezi s korišćenjem ove aplikacije, (II) za bilo koje radnje korisnika upotrebom ili zloupotrebom sadržaja aplikacije, te za (III) bilo kakvu štetu koja može biti prouzrokovana korisniku ili bilo kojoj trećoj strani u vezi s upotrebom ili zloupotrebom korišćenja sadržaja aplikacije.

III - POLITIKA PRIVATNOSTI I ZAŠTITE PODATAKA

Saglasno članu 23. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018 - dalje: Zakon), ispunjavajući dužnost rukovodca u svojstvu pravnog lica prema korisniku, kao ličnosti od koje se prikupljaju podaci koji se na korisnika odnose, NIS a.d. Novi Sad pruža korisniku u trenutku prikupljanja tih podataka sledeće informacije:

1. Rukovalac podataka

DRUŠTVO ZA ISTRAŽIVANJE, PROIZVODNJU, PRERADU, DISTRIBUCIJU I PROMET NAFTE I NAFTNIH DERIVATA I ISTRAŽIVANJE I PROIZVODNJU PRIRODNOG GASA NAFTNA INDUSTRIJA SRBIJE A.D. NOVI SAD (NIS a.d. Novi Sad), Narodnog Fronta 12, 21000 Novi Sad, info centar 08 0000 8888.

2. Kontakt podaci

DRUŠTVO ZA ISTRAŽIVANJE, PROIZVODNJU, PRERADU, DISTRIBUCIJU I PROMET NAFTE I NAFTNIH DERIVATA I ISTRAŽIVANJE I PROIZVODNJU PRIRODNOG GASA NAFTNA INDUSTRIJA SRBIJE A.D. NOVI SAD (NIS a.d. Novi Sad), Narodnog Fronta 12, 21000 Novi Sad, info centar 08 0000 8888.

3. Podaci o ličnosti

NIS a.d. Novi Sad se obavezuje da će štiti privatnost korisnika aplikacije. Unoseći svoje lične podatke u aplikaciju, korisnici pristaju na obradu ličnih podataka u skladu sa Politikom privatnosti i zaštite podataka regulisanih ovim Uslovima. Lični podaci koje NIS a.d. Novi Sad obrađuje sastoje se od podataka koje su korisnici direktno dostavili i podataka koje su korisnici indirektno dostavili.

- **Podaci koje su korisnici direktno dostavili su:**

- mejl adresa – mejl adresa predstavlja i korisničko ime za prijavu na aplikaciju,
- broj mobilnog telefona,
- ime i prezime,
- grad,
- datum rođenja koji će se koristiti:
 - a) prilikom segmentacije tržišta i definisanja posebnih ponuda za korisnike određenog životnog doba (ukoliko je korisnik dao saglasnost za marketinške ponude),
 - b) za slanje čestitki i/ili posebnih ponuda korisniku na dan korisnikovog rođendana (ukoliko je korisnik dao saglasnost za marketinške ponude),
- podaci o platnoj kartici,
- saglasnosti za obradu ličnih podataka od strane NIS a.d. Novi Sad i saglasnosti na Opšte uslove korišćenja aplikacije Drive.Go,
- dodatne informacije koje korisnici dobrovoljno ostavljaju:
 - a) ocene utiska kupovine sa svrhom unapređenja korisničkog iskustva na osnovu dobijene ocene od korisnika. Korisnik ocenjuje transakciju pozitivno, negativno ili neutralno, uz mogućnost davanja komentara na uslugu.
 - b) fotografije profila sa svrhom unapređenja korisničkog iskustva kroz personalizaciju ličnog profila.

Korisniku se nakon instaliranja aplikacije i u toku procesa kreiranja korisničkog naloga, prikazuju Opšti uslovi korišćenja aplikacije, a na šta korisnik daje svoju saglasnost. Potrebno je da korisnik označi da je Opšte uslove pročitao, razumeo i da se s uslovima slaže. Nakon upoznavanja sa Opštim uslovima i pre početka korišćenja funkcionalnosti aplikacije, korisnik daje svoju saglasnost za obradu podataka o ličnosti koje unosi u aplikaciju. Ukoliko korisnik želi da prima personalizovane ponude, neophodno je da označi da daje saglasnost.

Obrada podataka korisnika za funkcionalnost same aplikacije vrši se na osnovu pristanka, a radi točenja i plaćanja goriva. Pravni osnov za obradu podataka jeste ugovorni odnos između korisnika i NIS a.d. Novi Sad.

- **Podaci koje su korisnici indirektno dostavili:**

- Analitički podaci o korišćenju aplikacije – NIS a.d. prikuplja podatke o korišćenju aplikacije u svrhu analize i optimizacije korišćenja aplikacije i korisničkog iskustva,
- Podaci o aplikaciji i uređaju – NIS a.d. čuva sledeće podatke na uređaju putem aplikacije koju korisnici koriste za pristup uslugama: IP adresa korisnika, ID korisničkog uređaja, verzija operativnog sistema korisničkog uređaja i slično.

- Podaci o geolokaciji – NIS a.d. ne čuva podatke koji se odnose na lokaciju korisnika. Google mapa se prikazuje na početnom ekranu i pruža informaciju o najbližoj benzinskoj stanici, kao i o trenutnoj lokaciji korisnika, ukoliko je korisnik uključio opciju za lokaciju na svom mobilnom telefonu.
- Google mapa pruža mogućnost prikaza svih benzinskih stanica sa raspoloživim uslugama i tipovima derivata. Nakon odabira željene benzinske stanice, aplikacija će u okviru integrisane Google mape ponuditi navigaciju korisniku do benzinske stanice.
- Podatak o geolokaciji je neophodan je i za izvršenje transakcije. Ukoliko je udaljenost korisnika od lokacije benzinske stanice veća od 300m, nije omogućena opcija kupovine i plaćanja. Korisnik ne može izvršiti kupovinu.

4. Svrha i opravdani razlozi za obradu podataka o ličnosti

Svrha i osnov za obradu Vaših podataka o ličnosti:

Realizacija kupoprodajnog ugovora, odnosno izvršenje obaveze plaćanja derivata. NIS a.d. koristi lične podatke za pružanje usluge kupovine goriva putem aplikacije. Dodatno, NIS a.d. koristi lične podatke prilikom rešavanja reklamacija i žalbi korisnika aplikacije, u cilju upravljanja procesom reklamacija i žalbi.

- a) Za obezbeđivanje sigurnosti usluga koje pružamo putem aplikacije
NIS a.d. koristi lične podatke kako bi osigurao pravilnu upotrebu usluga koje pruža putem aplikacije, sprečio zloupotrebe aplikacije i usluga iz aplikacije ili identifikovao i istražio potencijalne prevarne radnje.
- b) Za slanje promotivnih i komercijalnih ponuda
NIS a.d. koristi lične podatke za slanje promotivnih i komercijalnih ponuda, kao i za personalizaciju ponude u skladu sa navikama korisnika. Ovakve ponude se šalju korisnicima putem e-mail, SMS, Viber servisa ili push notifikacija. Korisnici se u svakom trenutku mogu odjaviti sa liste za primanje ponuda podešavanjem na stranici Moj profil.
- c) Za deljenje korisničkih podataka sa trećim licima
NIS a.d. prvenstveno rukovodi i obrađuje podatke korisnika koje su uneli u aplikaciji, ali postoje slučajevi kada je neophodno podeliti korisničke podatke sa trećim licima. To se može desiti u tri slučaja:
 - Prilikom korišćenja opcije registracije korisničkog naloga putem profila na društvenim mrežama korisnika – ukoliko korisnik poveže aplikaciju sa svojim profilom na nekoj od društvenih mreža, NIS a.d. može koristiti podatke (ime, prezime, mejl i profilnu fotografiju) dobijene od strane društvene mreže u skladu sa pravilima privatnosti te društvene mreže.
 - Prilikom promene vlasništva nad aplikacijom – ukoliko aplikacija promeni vlasnika, korisnici aplikacije moraju biti obavešteni da su njihovi lični podaci preneti u vlasništvo novog vlasnika. Novi rukovalac podacima mora izvršiti sve zakonom predviđene obaveze, a korisnik u slučaju promene vlasništva može da odluči da li želi da nastavi sa korišćenjem usluga aplikacije.
 - Prilikom unosa podataka o platnim karticama u aplikaciju – NIS a.d. ima potpisan ugovor sa BANCA INTESA akcionarsko društvo Beograd (Novi Beograd) o pružanju usluge procesuiranja platnih transakcija nastalih korišćenjem aplikacije prema uslovima korišćenja. Aplikacija ne čuva nijedan podatak o platnim karticama korisnika. Podaci o platnim karticama se čuvaju u sistemu kompanije koja pruža uslugu procesuiranja platnih transakcija, u skladu sa Standardom sigurnosti podataka u industriji platnih kartica (PCI DSS).

- Kartice su u aplikaciji prikazane samo sa krajnjim (truncated) brojem kartice gde su prikazane samo poslednje 4 cifre broja kartice. Ostali podaci o karticama ne nalaze se, niti se mogu videti, u aplikaciji.
- Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.
- U skladu s PCI DSS standardima prenos podataka i privatnost štite se TLS 1.2 kriptografskim protokolima.
- Ukoliko koristite starije verzije browsera potrebno je uključiti mogućnost korišćenja TLS 1.2 protokola.
- Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama WS Pay-a. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.
- U slučaju da je platna kartica korisnika prijavljena na servis MC SecureCode ili Verified by Visa, biće potrebno da se izvrši dodatna autentifikacija transakcije, na način kako je Banka izdavalac kartice definisala, unosom jednokratne lozinke ili password-a. U slučaju da korisnik ne zna lozinku ili drugu informaciju, potrebno je da kontaktira svoju banku.

5. Prenos podataka o ličnosti trećim licima

NIS a.d. zadržava pravo da podatke o ličnosti prosledi trećim licima na zahtev korisnika aplikacije. Pod zahtevom se podrazumeva dobrovoljno apliciranje korisnika za neku od ponuđenih komercijalnih usluga putem mobilne aplikacije. NIS a.d. Novi Sad garantuje da ima zaključene ugovore o obradi podataka o ličnosti sa drugim rukovaocima (zajednički rukovalac) ili sa obrađivačima, a koji su izrađeni u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

6. Vreme čuvanja podataka

NIS a.d. se obavezuje da čuva sve podatke o ličnosti u roku od 12 meseci od datuma poslednje transakcije korisnika. Ukoliko korisnik opozove saglasnost za obradu podataka, podaci će biti anonimizovani. Korisnik može povući saglasnost putem aplikacije, pozivom ka Call centru na broj 0800008888 ili slanjem e-mail poruke na drivego@nis.eu. Korisnik može opozvati saglasnost u bilo kom trenutku. Prilikom opoziva saglasnosti za obradu podataka, korisnik je upoznat da NIS a.d. Novi Sad ima pravo da prestane sa pružanjem usluge putem aplikacije.

7. Prava korisnika

- a) Korisnik ima pravo da u skladu sa članom 26. Zakona od rukovaoca zahteva pristup podacima, pravo na ispravku i dopunu podataka ili brisanje podataka o ličnosti korisnika u skladu sa čl. 29. i 30. Zakona, pravo na ograničenje obrade u skladu sa članom 31. Zakona, prava na prenosivost podataka u skladu sa članom 36. Zakona, kao i pravo na prigovor u skladu sa članom 37. Zakona;
- b) Korisnik ima pravo na opoziv pristanka u bilo koje vreme, s tim što opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade na osnovu pristanka pre opoziva, ako se obrada vrši na osnovu člana 12. stav 1. tačka 1. Zakona (pristanak lica na obradu svojih podataka o ličnosti za jednu ili više posebno

određenih svrha) ili na osnovu člana 17. stav 2. tačka 1. Zakona (izričit pristanak lica na koje se podaci odnose za obradu za jednu ili više svrha obrade, osim ako je zakonom propisano da se obrada ne vrši na osnovu pristanka);

c) Korisnik ima pravo da u skladu sa članom 82. Zakona podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, ako smatra da je obrada podataka o ličnosti Korisnika izvršena suprotno odredbama Zakona;

e) Pravo na reklamaciju - Iniciranje postupka za rešavanje reklamacije

Potrošač može da uputi zahtev za reklamaciju:

- Obraćanjem zaposlenom u prodajnom objektu,
- Nakon izvršene usluge i napuštanja benzinske stanice posredstvom Call centra, pozivanjem besplatnog broja 08 0000 8888
- Slanjem reklamacije na e-mail call.center@nis.eu

f) U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, NIS ad Novi Sad je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC, Maestro, Dina i Amex metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

8. Zaštita informacija

NIS a.d. koristi administrativne, tehničke, organizacione i fizičke mere zaštite u cilju zaštite podataka o ličnosti. Mere uključuju kontrolu saobraćaja, zaštitu infrastrukture, kriptografsku zaštitu, zaštitne zidove, sisteme za pravo pristupa i slično. NIS a.d. ulaže napore za konstantno održavanje i unapređenje sigurnosti. Redovno kontrolišemo sisteme zaštite informacija i rad aplikacije. Ukoliko uprkos svim preduzetim merama dođe do narušavanja sigurnosti podataka, NIS a.d. će istog trenutka obavestiti korisnike i preduzeti sve mere kako bi se umanjio negativni efekat.

Svi podaci na telefonu u aplikaciji koji se tiču korisničkog naloga i ličnih podataka čuvaju se samo u kriptovanom formatu.

Brisanje korisničkog naloga vrši se izborom opcije Obriši nalog. Na ovaj način korisnik briše sve podatke koje je uneo u aplikaciju i prethodno aktivan nalog prestaje da postoji.

Transakcioni podaci ostaju u sistemu, pri čemu se ne zadržava nijedan lični podatak koji može ukazati na vezu ka korisničkom nalogu.

IV - AUTORSKA PRAVA

Dokumenti, podaci i informacije objavljene na aplikaciji ne smeju se reprodukovati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe (bez izričitog pristanka NIS a.d. Novi Sad) ili na bilo koji način koji može uzrokovati štetu NIS a.d. Novi Sad ili bilo kojoj trećoj strani. Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na aplikaciji mogu da se koriste samo za individualne potrebe korisnika uz poštovanje svih autorskih i vlasničkih prava kao i prava trećih lica. Sve napomene o autorskim pravima, žigovima ili drugim autorskim pravima sadržanim u aplikaciji ne smeju se uklanjati, prekrivati ili zatamnjavati od strane korisnika.

V - DODATNE ODREDBE O KORIŠĆENJU APLIKACIJE

Nije dozvoljena namerna zloupotreba NIS a.d. usluga i izvršavanje prevarnih radnji. Korisnik je saglasan da neće koristiti ili pokušati da koristi tuđi korisnički nalog i/ili pristupati tuđim ličnim podacima. Korisnik je saglasan da neće koristiti obrnuti inženjering, povratnu montažu, rastavljanje, dekodiranje ili bilo koji drugi način za otkrivanje izvornog koda aplikacije ili bilo koje povezane tehnologije.

Korisnik garantuje za tačnost podataka o ličnosti koje je direktno dostavio.

Korišćenje aplikacije je dozvoljeno licima koja imaju navršених 17 ili više godina.

VI - ZAVRŠNE ODREDBE

Ažuriranje i modifikacije aplikacije

NIS a.d. Novi Sad zadržava pravo izmene sadržaja aplikacije bez posebnog obaveštavanja korisnika, tako da neće biti odgovoran za moguće posledice proizašle iz takvih promena.

Prilikom izmene ili revizije Uslova, da bi nastavio s korišćenjem aplikacije, od korisnika će biti zahtevana saglasnost na izmenjene Uslove korišćenja.

Sudska nadležnost

Odnosi između korisnika i NIS a.d. Novi Sad regulisani su pozitivnim propisima Republike Srbije. Za sve međusobne sporove koje nije moguće rešiti dogovorom nadležan je sud u Beogradu.