

Opšti uslovi online kupovine

Ovim Opštim uslovima kupovine putem Mtel shop -a (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se uslovi pod kojima se ostvaruje pravo naručivanja, kupovine, plaćanja, isporuke i reklamacije u vezi sa porudžbinama putem Internet portala Mtel shop. Mtel shop, može se vremenom mijenjati u skladu razvojem i unapređenjem ponude. Dozvoljeno je pregledanje, kopiranje ili štampanje stranica sa portala Mtel shop isključivo za lične, neprofitabilne i nekomercijalne namjene. Mijenjanje, kopiranje, štampanje, prikazivanje, reprodukcija, distribucija ili objavljivanje bilo kojih informacija sa portala Mtel shop ne može se vršiti bez prethodne pisane saglasnosti Mtel-a Crna Gora.

Cijene

Cijene su izražene u eurima i iskazane su u bruto iznosu (sa svim pripadajućim porezima). Cijene proizvoda podložne su promeni do momenta potvrde kupovine na Mtel shop-u tj. realizovanog plaćanja.

Način plaćanja

U zavisnosti od vrste usluga i uređaja za korišćenje usluga o kojoj je riječ plaćanje se može izvršiti pouzećem, kroz naredni mesečni račun za usluge Mtel Crna Gora, sa prepaid računa korisnika i platnim karticama.

U slučaju plaćanja naručenih proizvoda pouzećem, Korisnik vrši uplatu porudžbine kurirskoj službi, prilikom preuzimanja paketa.

Plaćanje preko mjesečnog računa za usluge Mtel Crna Gora mogu vršiti samo postojeći korisnici Mtel-a Crna Gora i to postpaid korisnici mobilne telefonije, korisnici usluga fiksne telefonije, Internet usluga i/ili usluge m:box ili paketa usluga, kojima se na ime pruženih usluga izdaju redovni mjesečni račun.

Plaćanje sa mobilnog prepaid računa omogućeno je svim korisnicima mobilne mreže Mtel Crna Gora, osim ukoliko korisnik mobilnog broja nije zabranio ovakvu vrstu plaćanja ili ograničio broj usluga i uređaja za korišćenje usluga, koje se mogu na ovaj način platiti.

Plaćanje putem platnih kartica vrši se u takozvanoj on-line transakciji i omogućeno je za korisnike Visa, MasterCard, Maestro platnih kartica, a vrši se tako što Korisnik bira proizvode u okviru porudžbenice i platnu karticu sa koje želi da izvrši plaćanje i unosi potrebne podatke sa platne kartice, nakon čega se vrši rezervacija sredstava sa računa Korisnika. Nakon isporuke porudžbine, vršiće se naplata rezervisanih sredstava sa računa Korisnika.

Za Visa, MasterCard, Maestro platne kartice, Banka prihvatilac na Internetu je NLB Banka a.d. Podgorica. Za navedene platne kartice, kompletan proces naplate obavlja se na stranicama, koje obezbeđuje banka. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni na sistemu Mtel Crna Gora, pa samim tim Mtel Crna Gora neće biti odgovoran za zloupotrebu istih.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, povjerljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije tehnologije. Pored toga, svi podaci o platnoj kartici se kriptovano razmjenjuju direktno između Korisnika i servera Banke procesora platnih kartica. Sigurnost, odnosno tajnost svih navedenih podataka garantuje i obezbeđuje banka.

Dostava

Ukoliko je potrebno da se dostava proizvoda vrši na adresu Korisnika, dostava je moguća na teritoriji Crne Gore i vrši se o trošku Mtel-a Crna Gora.

Po izvršenom evidentiranju porudžbine, Mtel shop dostavlja Korisniku potvrdu o ispunjenosti uslova za kupovinom proizvoda, nakon čega se naručeni proizvodi isporučuje Korisniku u roku od dva radna dana, u slučaju da se radi o proizvodima koji se dostavljaju na adresu Korisnika.

Ukoliko iz bilo kog razloga Korisnik prilikom podnošenja zahteva za porudžbinu unese netačne ili pogrešne podatke, Mtel ne snosi odgovornost za neisporučivanje proizvoda.

U slučaju nemogućnosti isporuke proizvoda, Distributer će kontaktirati Korisnika na dostavljeni kontakt broj i/ili e-mail adresu, provjeriti tačnost adrese na koju je pokušana isporuka i ponoviti postupak isporuke. U slučaju da se ponovi nemogućnost isporuke, kupovina se smatra neuspjelom, a Korisniku se vraćaju naplaćena sredstva.

U slučaju da iz tehničkih razloga, razloga više sile i sl. Mtel, odnosno Distributer nije u mogućnosti da isporuči proizvode Trgovac će bez odlaganja obavestiti Korisnika o tim okolnostima kao i o novim rokovima isporuke odnosno, u slučaju nemogućnosti izvršenja isporuke u razumnom roku, o povraćaju naplaćenih sredstava.

Opšte odredbe

Prilikom naručivanja proizvoda putem Internet portala Mtel shop Korisnik na jasan i nedvosmislen način, klikom na odgovarajuću opciju u toku procesa naručivanja, potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima kupovine putem Internet portala Mtel shop i osnovnim obelježjima proizvoda koji su predmet kupovine, kao i:

Prodajnoj cijeni (uključujući način na koji se prodajna cena obračunava)

Mogućnosti da uoči i ispravi greške u unosu podataka prije nego što pošalje porudžbenicu;

Načinu plaćanja i roku isporuke, kao i načinu na koji se postupa po reklamacijama Korisnika;

Pravu na zaštitu Korisnika u skladu sa pozitivnopravnim propisima uključujući odredbe Zakona o zaštiti potrošača;

Reklamacije

Sve reklamacije na kupovinu putem Internet portala Mtel shop Korisnik može uputiti elektronskom poštom na adresu: korisnicki.servis@mtel.me direktno na portalu Mtel shop.

Ukoliko se Korisnik opredijeli za plaćanje proizvoda putem platnih kartica, postoji mogućnost da dođe do prekida Internet konekcije Korisnika ili tehničkih problema, kao i razloga više sile. Ukoliko je zahtjev za plaćanje registrovan od strane Mtel Crna Gora, Korisnik dobija e-mail sa izveštajem o uplati, odnosno sa obavještenjem da li je plaćanje obavljeno uspješno ili ne. Ukoliko Korisnik ne primi e-mail, to znači da Mtel nije registrovao njegov zahtev za plaćanje i da, ukoliko je račun Korisnika u banci zadužen, isti će biti storniran u narednih 24 sata. Ukoliko je Korisnik izvršio plaćanje usluge putem platnih kartica i dobio potvrdu e-mail-om da mu je račun u banci zadužen za iznos kupovine, a usluga mu ne bude isporučena u predviđenom roku, Korisnik navedenu reklamaciju s tim u vezi šalje elektronskom poštom na adresu korisnicki.servis@mtel.me. Potrebno je da uz reklamaciju bude dostavljen e-mail u kojem je dat izvještaj o uplati, kao i izvod iz banke na kojem je naznačena ta transakcija. Po prijemu reklamacije, Mtel Crna Gora, će u najkraćem mogućem roku obavijestiti Korisnika o rešavanju njegovog zahtjeva.

Ukoliko se prilikom rešavanja reklamacije zaključi da je neophodno izvršiti povraćaj novca Korisniku koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, bez obzira na razlog vraćanja, Mtel Crna Gora je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC, American Express i Maestro metoda plaćanja, odnosno prema Operativnim pravilima Centralne Banke Crne Gore, što znači da će banka na zahtev Mtel Crna Gora obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

Na sve reklamacije Korisnika koje se odnose na kupovinu putem Internet portala Mtel shop -a, Mtel će odgovoriti u slučajevima i na način utvrđen Zakonom o zaštiti potrošača.

Garanciju za isporučene proizvode daje ovlašćeni proizvođač odnosno ovlašćeni serviser i distributer proizvoda.

Davalac garancije garantuje da su isporučeni proizvodi, da kvalitet komponenti i materijala korišćenih u proizvodnji, kao i kvalitet tehničke izrade zadovoljavaju najviše tehničke standarde. Davalac garancije je obavezan da bez naknade otkloni sve nedostatke na isporučenoj robi koji se uoče u garantnom roku i to tako da će izvršiti popravku ili obezbijediti zamjenu novim proizvodom.

Mtel Crna Gora garantuje da su isporučeni proizvodi, nabavljeni od strane ovlašćenih serviseri i distributera, odnosno od strane ovlašćenog proizvođača za teritoriju Crne Gore.

Garantni rok počinje da teče od dana isporuke proizvoda kupljenih putem Internet portala Mtel shop -a, koji se unosi u garantni list i ovjerava potpisom i pečatom ovlašćenog prodavca. Uslovi garancije su dati u okviru garantnog lista koji Korisnik dobija prilikom isporuke proizvoda.

Korisnik je u obavezi da dostavljene proizvode preda na servis u pakovanju, kako je roba i dostavljena, uz garantni list i račun.

Korisnik gubi pravo na garanciju ukoliko se ne pridržava datih uputstava za upotrebu u skladu sa datim uslovima iz garantnog lista, uključujući slučaj popravke od strane neovlašćenih lica, promjenu originalnog stanja proizvoda i drugo.

Prilikom isporuke proizvoda, dužnost Korisnika je da izvrši pregled proizvoda i da ukaže na eventualna mehanička oštećenja, u kom slučaju proizvod će biti vraćen.