

OPŠTI USLOVI USLUGE MOBILNOG PLAĆANJA „mPAY“
Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o.
(u daljem tekstu: Opšti uslovi mobilnog plaćanja)

Član 1

UVOD

Opšti uslovi usluge Mobilnog plaćanja predstavljaju obavezna uputstva u dijelu uslova, prava, obaveza i načina korišćenja usluge (u daljem tekstu Uslovi). Uslovi važe za sve korisnike mobilnih elektronskih komunikacionih usluga Mtel-a. Uslovi su dostupni korisnicima na web stranici Mtel-a u elektronskoj verziji.

Ovi Uslovi primjenjuju se zajedno sa Opštim uslovima na usluge javne GSM/UMTS mobilne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „Mtel“ d.o.o.

Član 2

DEFINICIJE

Usluga mobilnog plaćanja (u daljem tekstu: Usluga) je usluga koja omogućava sprovođenje bezgotovinskih platnih transakcija za kupovinu roba i usluga na teritoriji Crne Gore, na način što korisnik odobri iznos za plaćanje trgovcu/platnom mjestu putem mobilnog telefona na posebnom terminalu/ili tablet uredjaju.

Društvo za telekomunikacije Mtel d.o.o., Kralja Nikole 27a, Podgorica (u daljem tekstu: Mtel) je privredno društvo, koje u okviru djelatnosti sprovođenja elektronskih komunikacionih usluga korisnicima, omogućava i korišćenje Usluge.

Korisnik mobilnog plaćanja(u daljem tekstu: Korisnik) je korisnik Mtel-a kome je omogućeno korišćenje Usluge.

Trgovac je trgovačko, proizvodno ili uslužno privredno društvo, koje na određenim prodajnim mjestima ima posebne terminale i/ili tablete koji omogućavaju korišćenje Usluge.

Prodajno mjesto je lokacija na kojoj je omogućeno korišćenje Usluge.

Depozit je iznos koji je korisniku na raspolaganju na osnovu uplaćenog iznosa za mobilno plaćanje koje korisnik može izvršiti na posebnom terminalu/ili tablet uredjaju na prodajnom mjestu.

Dopuna depozita za mobilno plaćanje podrazumijeva dopunu određenog iznosa za korišćenje Usluge.

Limit je unaprijed određeni maksimalni dozvoljeni iznos za potrošnju, koji je na raspolaganju postpaid korisnicima u toku obračunskog perioda, shodno poslovnoj politici Mtel-a.

Raspoloživo stanje je iznos sredstava koje su na raspolaganju korisniku za korišćenje Usluge, u zavisnosti od limita i/ili depozita.

PIN je tajni broj poznat isključivo korisniku i služi za autorizaciju transakcije.

Član 3

KORIŠĆENJE USLUGE MOBILNOG PLAĆANJA

Svi aktivni postpaid i prepaid korisnici Mtel-a imaju mogućnost korišćenja Usluge.

Za korišćenje usluge mobilnog plaćanja neophodno je da korisnici aktiviraju Uslugu putem USSD koda/aplikacije. Aktivacijom Usluge korisnik prihvata ove Opšte uslove mobilnog plaćanja. Tokom aktivacije, korisnik definiše svoj PIN.

Na raspolaganju je putem USSD koda/aplikacije mogućnost promjene PIN-a i provjere stanja računara.

Za korišćenje Usluge, postpaid korisnicima određen je limit. Korisnik može zatražiti povećanje/smanjenje limita, podnošenjem pisanog zahtjeva za promjenu limita u poslovnicama Mtel-a, koji može biti odobren shodno poslovnoj politici Mtel-a.

Svi korisnici Usluge imaju mogućnost da uplate/dopune depozit za mobilno plaćanje. Dopunjeni iznos za mobilno plaćanje ne odnosi se na potrošnju za elektronske komunikacione usluge Mtel-a.

Nakon aktiviranja usluge, korisnik može vršiti transakcije Usluge u skladu sa raspoloživim stanjem.

Transakcija Usluge se vrši na prodajnom mjestu, unosom iznosa za plaćanje od strane zaposlenog. Nakon toga korisnik Usluge poziva odgovarajući besplatni broj i prisanja svoj mobilni telefon terminalu/tabletu. Za transakcije veće od 10 eura je potrebno da korisnik ukuca svoj PIN. Nakon izvršene transakcije štampa se slip, koji korisnik čuva u slučaju reklamacije.

Korisnik Usluge ima sljedeća prava i obaveze:

- Da koristi Uslugu u skladu sa uslovima utvrđenim u ovim Opštim uslovima i uputstvima koji su dostupni na sajtu www.mtel.me
- Da na njegov zahtjev, u poslovnicama Mtel-a, može dobiti mjesečne izvještaje u pisanoj formi o izvršenim transakcijama.
- Da traži i dobije informacije u vezi sa uslugom mobilnog plaćanja pozivom na broj Kontakt centra Mtel-a 1600 ili u poslovnici Mtel-a.
- Da podnese Prigovor u skladu ovim Opštim uslovima mobilnog plaćanja.
- Da ne zloupotrebljava Uslugu za vršenje radnji koje nijesu u skladu sa zakonskim propisima.
- Da ne dozvoli neovlašćeno korišćenje Usluge trećim licima.
- Da ne otkriva njegove kodirane podatke za identifikaciju (PIN brojeve) trećim licima i da snosi sve troškove povezane sa neovlašćenim otkrivanjem njegovih kodiranih podataka.
- Korisnik usluge je saglasan da Mtel, policiji i ostalim državnim organima, saopštava podatke o pojedinačnim transakcijama mobilnog plaćanja, na osnovu zahtjeva zasnovanog na zakonu.
- Da blagovremeno izmiruje obaveze za korišćenje Usluge po dostavljenom računu za obračunski period (odnosi se na postpaid korisnike).
- Da neće plaćati robu i usluge koje su zabranjene za stavljanje u promet po važećim pravnim propisima.

MTEL ima sljedeća prava i obaveze:

- Da od Korisnika Usluge zatraži na uvid validan dokument koji sadrži lične podatke utvrđene zakonom.
- Da pristupi privremenom ili trajnom prekidu usluga zbog neblagovremenog plaćanja ili u slučaju zloupotrebe.
- Da omogući aktiviranje Usluge svim svojim korisnicima, osim korisnicima za koje je neophodna dodatna saglasnost (biznis korisnici)
- Da omogući Korisniku usluge 24-časovnu tehničku podršku za omogućavanje blokade Usluge na broj 1600;
- Da blagovremeno rješava reklamacije i zahtjeve korisnika u vezi sa korišćenjem Usluge;
- Da obrađuje i čuva lične podatke Korisnika, kao i podatke o njihovim transakcijama, u skladu sa zakonskim propisima na snazi u Crnoj Gori, koji regulišu predmetnu materiju;
- Da preuzme sve potrebne tehničke i organizacione mjere zaštite tajnosti poruka i drugih formi korišćenja Usluge, kao i da garantuje sigurnost, tajnost i nepovredivost ličnih podataka Korisnika, u skladu sa propisima o zaštiti ličnih podataka, osim u slučajevima predviđenih zakonom;
- Da, na zahtjev Korisnika, da informaciju u vezi sa podacima koje za njega obrađuje i čuva u skladu sa propisima za zaštitu ličnih podataka;
- Da izmijeni uslugu, o čemu će obavijestiti Korisnika objavom na web stranici Mtel-a (www.mtel.me);
- Da čuva podatke o izvršenim plaćanjima, kao i preglede i detaljne izvode o izvršenim transakcijama shodno zakonskim propisima.

Član 4

REKLAMACIJE

Korisnik Usluge može podnijeti pisani prigovor Mtel-u, ukoliko osporava izvršenu transakciju.

Rok za podnošenje prigovora za prepaid korisnike je 3 (tri) dana od dana izvršene transakcije.

Rok za podnošenje prigovora za postpaid korisnike je 8 (osam) dana od dana pristizanja računa.

Prigovor koji bude dostavljen po isteku ovih rokova, smatraće se neblagovremenim i smatra se da je Korisnik priznao zadužene obaveze.

Mtel će odlučiti o prigovoru i obavijestiti pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora.

Osporavanje visine izvršenih transakcija ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa za postpaid korisnike. Jedna transakcija, izvršena uslugom mobilnog plaćanja, može da bude osporena samo jednom.

Korisnicima je omogućeno da se pisanim putem obrate Mtel-u u cilju rješavanja svojih primjedbi i zahtjeva. Prigovor korisnik podnosi lično u poslovnici, putem pošte, pozivom Kontakt centra, elektronskom poštom, faksom ili dostavljanjem prigovora na adresu Kompanije Mtel.

Sve reklamacije se podnose u svoje lično ime ili u ime drugog korisnika uz dostavljanje na uvid punomoćja ovjerenog od nadležnog organa.

Ukoliko je prigovor osnovan, Mtel će izvršiti korekciju.

Član 5

OGRANIČENJE I PREKID USLUGE MOBILNOG PLAĆANJA

Mtel može bez saglasnosti Korisnika, da privremeno ograniči ili prekine pristup Usluzi u sljedećim slučajevima:

- a) Ukoliko Korisnik ne izmiri račun za korišćenje usluga u roku za plaćanje određenom u računu (odnosi se na postpaid korisnike);
- b) Ukoliko utvrdi da je Korisnik na nezakonit način stekao mogućnost korišćenja Usluge;
- c) Ukoliko je to potrebno zbog modernizacije i održavanja sistema mobilnog plaćanja Mtel-a;
- d) Ukoliko se usluga mobilnog plaćanja koristi ili je namijenjena da se koristi za cilj koji je suprotan važećim zakonskim propisima;
- e) Ako se posumnja da postoji zloupotreba u korišćenju Usluge;
- f) U slučaju ograničenja ili prekida usluga mobilne telefonije Korisniku mobilnog plaćanja od strane Mtel-a

Član 6

ZLOUPOTREBE U KORIŠĆENJU USLUGE

Korisnik je dužan da vodi dužnu brigu o mobilnom telefonu u cilju zaštite od zloupotrebe i/ili neovlašćenog korišćenja od strane trećih lica. Korisnik je dužan da čuva svoj mobilni telefon, PIN kodove i sve druge identifikacijske oznake u strogoj tajnosti i sa dužnom pažnjom, posebno od neovlašćenog pristupa trećih lica.

U slučaju gubljenja, krađe ili sumnje u moguću zloupotrebu i/ili neovlašćeno korišćenje mobilnog telefona ili saznanja o izvršavanju neovlašćenih transakcija, Korisnik je dužan da isto odmah prijavi i da zatraži blokiranje usluge mobilnog plaćanja, upućivanjem poziva na 1600, obavezno navodeći podatke o identifikaciji (telefonski broj, lični podaci isl.) i druge informacije koje su potrebne da bi se utvrdila autentičnost prijave.

Korisnik je lično odgovoran za sve transakcije napravljene prije podnesene prijave i zahtjeva za blokiranjem usluge mobilnog plaćanja upućenog Mtel-u. Mtel neće odgovarati za bilo kakvu štetu Korisniku ili trećoj strani, koja može da nastane zbog lažne prijave o krađi i/ili gubljenju telefona ili zloupotrebi i/ili neovlašćenom korišćenju identifikacijskih oznaka Korisnika ili lažne prijave o vršenju neovlašćenih transakcija. Po dobijanju prijave za gubljenje ili krađu telefona, odnosno prijave o mogućoj zloupotrebi i/ili neovlašćenom korišćenju identifikacijskih oznaka, ili o izvršenju neovlašćenih transakcija, Mtel će blokirati SIM karticu i onemogućiti dalje korišćenje Usluge. Ujedno, ukoliko Mtel posumnja da postoji zloupotreba korišćenja Usluge, odnosno, da se vrše

neovlašćene transakcije, privremeno će blokirati izvršavanje Usluge i o tome će obavijestiti Korisnika.

Član 7

VIŠA SILA

Korišćenje usluge mobilnog plaćanja može da bude prekinuto zbog dejstva više sile. Pod višom silom se podrazumijeva događaj nezavistan od volje strana, čije nastupanje nije moglo da se spriječi ili predvidi i zbog kojeg je ispunjavanje obaveza postalo otežano ili nemoguće, uključujući, ali ne ograničavajući se na: prirodni događaji, društveni događaji (štrajk, nemiri, rat), akti javne vlasti. U slučaju prekida usluge mobilnog plaćanja, izazvanog događajem više sile Mtel neće snositi nikakvu odgovornost prema Korisniku usluge mobilnog plaćanja.

U slučaju trajanja više sile duže od 30 dana, Mtel ima pravo da prekine sa pružanjem Usluge.

Član 8

IZMJENE OPŠTIH USLOVA

Mtel može po sopstvenoj odluci u skladu sa svojom poslovnom politikom, a posebno ukoliko to nalažu tržišni uslovi ili izmjene u zakonskoj regulativi, da promijeni i dopuni ove Opšte uslove mobilnog plaćanja.

Prekid korišćenja usluge mobilnog plaćanja ne oslobađa Korisnika od plaćanja pristiglih i neplaćenih obaveza ili ispunjavanja obaveza pristiglih prije izvršenih izmjena ovih Opštih uslova.

Opšti uslovi su dostupni na uvid Korisniku na zvaničnoj internet stranici Mtel-a.

Član 9

RJEŠAVANJE SPOROVA

Sporovi između Korisnika i Mtel-a, rješavaće se sporazumno, a u suprotnom o istima će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Ovi Opšti uslovi tumačiće se u saglasnosti sa važećim propisima u Crnoj Gori.

Član 10

Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu od dana njihovog donošenja, a primjenjivaće se od dana njihovog objavljivanja na internet stranici Mtel-a.