

OPŠTI USLOVI USLUGE MOBILNOG PLAĆANJA „mPAY“

Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o.

(u daljem tekstu: Opšti uslovi mobilnog plaćanja)

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 u štampanom obliku u svim poslovnicama Mtel-a, kao i 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.

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 uređaju.

Društvo za telekomunikacije Mtel d.o.o., Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 143 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 uređaju 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.

KORIŠĆENJE USLUGE MOBILNOG PLAĆANJA

Svi aktivni korisnici Mtel-a imaju mogućnost korišćenja Usluge.

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

Na raspolaganju je putem USSD menija i/ili aplikacije mogućnost promjene PIN-a i provjere stanja računa.

Za korišćenje Usluge, postpaid korisnicima određen je limit. Korisnik može zatražiti povećanje/smanjenje limita, podnošenjem pisanog zahtjeva za promjenu limita u poslovnicama Mtel-a, ili zahtjeva kroz USSD meni i/ili samu aplikaciju, 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.

Za transakcije veće od 25 eura je potrebno da korisnik ukuca svoj PIN. Nakon izvršene transakcije štampa se slip, koji korisnik čuva u slučaju reklamacije. Korisnik će primiti i SMS potvrdu o izvršenom plaćanju.

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 u poslovnicama Mtel-a, može podnijeti zahtjev za isplatu depozita sa svog korisničkog računa.
 - 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, nadležnim 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 aktiviran 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 obavijesti Korisnika usluge o svim eventualnim izmjenama Usluge (u pogledu načina fakturisanja/naplate i drugih uslova poslovanja itd.). Izmjene Usluge će biti javno objavljene 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.

REKLAMACIJE

Korisnik Usluge može podnijeti pisani prigovor Mtel-u, ukoliko osporava izvršenu transakciju. Rok za podnošenje prigovora je 15 (petnaest) dana od dana dostave izvještaja o izvršenim transakcijama preko usluge mobilnog plaćanja izdate na zahtjev korisnika. Prigovor koji bude dostavljen po isteku ovih rokova, smatraće se neblagovremenim i smatra se da je Korisnik priznao zadužene obaveze.

Osporavanje visine izvršenih transakcija ne odlaže njihovo namirivanje. Jedna transakcija, izvršena uslugom mobilnog plaćanja, može da bude osporena samo jednom.

Korisnicima je omogućeno da se pisanim putem obrate Kompaniji MTEL u cilju rješavanja svojih primjedbi i zahtjeva. Reklamacije korisnik podnosi lično u poslovnici, putem pošte, pozivom u Kontakt centar, elektronskom poštom, faksom ili dostavljanjem na adresu Kompanije MTEL.

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

Rok za podnošenje žalbi ili reklamacija je 8 (osam) dana od dana pristizanja računa.

Mtel će odluciti o prigovoru i obavijestiti pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke

Pri podnošenju prigovora, Korisnik treba da navede sledeće obavezne podatke:

- Broj telefona korisnika
- Jedinstveni identifikacioni broj transakcije
- Naziv trgovca
- Objašnjenje

Korisnik mikroplaćanja može ali ne mora da navede i sledeće podatke:

- Datum transakcije
- Iznos transakcije
- Broj terminalnog uređaja

Na zahtjev MTEL-a Korisnik Usluge je dužan da dostavi dopunsku dokumentaciju u vezi s podnesenim prigovorom.

MTEL će odgovoriti na blagovremeno podneseni Prigovor u roku od 8 (osam) dana od prijema dostavljenog prigovora i kompletne dokumentacije i o tome će pisanim putem obavijestiti Korisnika Usluge.

Ukoliko je prigovor osnovan, Mtel će izvršiti korekciju.

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;

Gubljenje, krađa, oduzimanje i drugi vidovi zloupotreba mobilnog telefona u vezi korišćenja Usluge

4.1. Korisnik je dužan da vodi dužnu brigu o i mobilnom telefonu ili drugom instrumentu mobilnog plaćanja kojim se daje saglasnost za izvršenje transakcije, u cilju zaštite od zloupotrebe i/ili neovlašćeno korišćenje od strane trećih lica. Korisnik je dužan da čuva svoj instrument mobilnog plaćanja, PUK / PIN kodove i sve druge identifikacijske oznake u strogoj tajnosti i sa dužnom pažnjom, posebno od neovlašćenog pristupa trećih strana;

4.2. U slučaju gubljenja, krađe ili oduzimanja instrumenta mobilnog plaćanja, kao i u slučaju sumnje u moguću zloupotrebu i/ili neovlašćeno korišćenje identifikacijskih oznaka njegovog instrumenta 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 instrumenta (MSSISDN isl.) i druge informacije koje su potrebne da bi se utvrdila autentičnost prijave.

Korisnik je dužan da, prijavu napravljenu upućivanjem poziva, potvrdi u pisanoj formi u roku od 2 (dva) radna dana od dana poziva, na E-mail adresu;, ili u bilo kojoj poslovnici Mtel-a . 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, gubljenju ili oduzimanju instrumenta mobilnog plaćanja, odnosno lažne prijave o zloupotrebi i/ili neovlašćenom korišćenju identifikacijskih oznaka njegovog instrumenta, ili lažne prijave o vršenju neovlašćenih transakcija. Po dobijanju prijave za gubljenje, krađu ili oduzimanje instrumenta mobilnog plaćanja, odnosno prijave o mogućoj zloupotrebi i/ili neovlašćenom korišćenju identifikacijskih oznaka njegovog instrumenta mobilnog plaćanja ili o izvršenju neovlašćenih transakcija, Mtel će blokirati instrument plaćanja i onemogućiće njegovo dalje korišćenje. 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 mobilnog plaćanja.

4.3. Mtel će biti odgovoran za neovlašćene transakcije u slučaju da su one napravljene otkako je Korisnik mobilnog plaćanja obavijestio Mtel o gubljenju, krađi ili oduzimanju instrumenta mobilnog plaćanja, odnosno, obavijestio o mogućoj zloupotrebi i/ili neovlašćenom korišćenju identifikacijskih oznaka njegovog instrumenta mobilnog plaćanja ili o vršenju neovlašćenih i zatražio blokadu usluge, na način utvrđen u tački 7.2 ovih Opštih uslova. U tom slučaju, MTEL će

dovesti korisnički račun u stanje u kojem je bio prije izvršenja neovlašćenih transakcija, odnosno, MTEL neće zaduživati mjesečni račun za iznos neovlašćenih transakcija.

Obrada ličnih podataka

Shodno odredbama Zakona o zaštiti podataka o licnosti, ("Službeni list Crne Gore", br. 079/08 od 23.12.2008, 070/09 od 21.10.2009, 044/12 od 09.08.2012, 022/17 od 03.04.2017), Mtel će poštovati privatnost korisnika mPAY usluge. Lični podaci korisnika se obrađuju u mjeri u kojoj je to neophodno da bi se ispunila svrha obrade, a isti se čuvaju onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarivanje svrhe, osim u slučaju kada zakon obavezuje operatora da ih i dalje čuva.

Mtel preduzima sve neophodne pravne, organizacione, tehničke i kadrovske mjere da bi se osigurala bezbjednost podataka i da bi se zaštitila od svakog slučajnog ili nezakonitog uništavanja, slučajnog gubitka, zloupotrebe, zabranjenog otkrivanja ili pristupa i svakog drugog oblika nezakonite obrade.

Mtel navedene podatke neće učiniti dostupnim trećim licima, bez izričitog pristanka korisnika ili na osnovu zakonom zasnovanog zahtjeva nadležnog organa. Podaci se obrađuju u skladu sa odredbama važećih propisa Crne Gore koji uređuju zaštitu ličnih podataka.

Viša sila

Korišćenje usluge mobilnog plaćanja može da bude prekinuto zbog dejstva više sile. Pod višom silom se podrazumijeva događaj nezavisna 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 mikroplaćanja, izazvanog događajem više sile MTEL neće snositi nikakvu odgovornost prema Korisniku usluge mobilnog plaćanja.

Završne odredbe

Izmjene i dopune Opštih uslova mobilnog plaćanja MTEL može, po sopstvenoj odluci, a posebno ukoliko to nalažu tržišni uslovi ili izmjene u zakonskoj regulativi, da promijeni i dopuni ove Opšte uslove mobilnog plaćanja.

Ukoliko dođe do mijenjanja uslova za korišćenje usluga definisanih u ovim Opštim uslovima mobilnog plaćanja, MTEL će, prethodno pisanim putem, preko sredstava javnog informisanja na zvaničnoj internet stranici ili SMS porukom, obavijestiti Korisnika o izmjeni u roku koji nije kraći od 30 (trideset) dana prije uvođenja izmjena.

Ukoliko Korisnik u roku od 30 (trideset) dana od obavještenja pisanim putem ne obavijesti Mtel da želi prekinuti sa korišćenjem usluge mobilnog plaćanja, smatra se da se Korisnik saglasio sa izmjenom uslova.

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

Dostupnost Opštih uslova

Ovi Opšti uslovi o i njihove izmjene su dostupni na uvid u svakoj poslovnici Mtel-a prodajnom mjestu Mtel-a kao i na zvaničnoj internet stranici Mtel-a.

Rješavanje sporova

Sporovi koji bi proizašli između Korisnika plaćanja 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.

Stupanje na snagu i primjena Opštih uslova

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