

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 „mPAY“ predstavljaju obavezna uputstva u dijelu uslova, prava, obaveza i načina korišćenja predmetne usluge (u daljem tekstu Uslovi). Uslovi važe za sve korisnike mobilnih elektronskih komunikacionih usluga Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. 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 „mPAY“ (u daljem tekstu: Usluga ili Platna transakcija) je usluga koja omogućava sprovođenje bezgotovinskih platnih transakcija za kupovinu roba i usluga na teritoriji Crne Gore, a podrazumijeva izvršavanje platnih transakcija kod kojih se saglasnost Korisnika za izvršavanje Platnih transakcija daje upotrebom telekomunikacionog sredstva (mobilnog telefona ili tablet uređaja), a plaćanje se vrši Društvu za telekomunikacije „Mtel“ d.o.o., kao Instituciji za elektronski novac, koja djeluje isključivo kao posrednik između Korisnika i Trgovca.

Društvo za telekomunikacije Mtel d.o.o., Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 143, Podgorica (u daljem tekstu: Mtel) je privredno društvo, koje je, shodno Rješenju Centralne banke Crne Gore od 27.11.2018. godine, registrovano kao Institucija za elektronski novac.

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 tablet uređaje koji omogućavaju korišćenje Usluge.

Prodajno mjesto je fizička ili virtuelna lokacija na kojoj je omogućeno korišćenje Usluge.

Sredstva na transakcionom računu - iznos koji je Korisniku na raspolaganju na osnovu kupljenog elektronskog novca kao i odobrenog Limita koji se može trošiti za Platne transakcije koje Korisnik može izvršiti.

Limit je unaprijed određeni maksimalni dozvoljeni iznos za potrošnju, koji je na raspolaganju postpaid korisnicima u toku obračunskog perioda, u visini četvorostrukog iznosa prosjeka poslednja tri plaćena računa Korisnika.

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

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

Elektronski novac je pohranjena novčana vrijednost izdata nakon prijema novčanih sredstava od strane Korisnika radi izvršavanja Platnih transakcija.

Platna transakcija je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao Korisnik.

KORIŠĆENJE USLUGE MOBILNOG PLAĆANJA

Svi aktivni registrovani korisnici Mtel-a imaju mogućnost korišćenja Usluge.

Za korišćenje Usluge neophodno je da korisnici aktiviraju Uslugu putem USSD menija i/ili aplikacije za mobilno plaćanje. Aktivacijom Usluge Korisnik prihvata ove Uslove. 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 mogu kupovati elektronski novac za dalje korišćenje Usluge kod svih Trgovaca. Prijemom novčanih sredstava kod nekog od Trgovaca, novčana sredstva u nominalnom iznosu se pohranjuju na transakcioni račun Korisnika i raspoloživ je za upotrebu odmah. Nakon aktiviranja Usluge, Korisnik može vršiti Platne transakcije u skladu sa raspoloživim stanjem.

Za transakcije veće od 50 eura potrebno je 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 ima sljedeća prava i obaveze:

- Da koristi Uslugu u skladu sa ovim 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 elektronskog novca sa svog transakcionog računa;
- Da traži i dobije informacije u vezi sa Uslugom pozivom na broj Kontakt centra Mtel-a 1600 ili u poslovnici Mtel-a;
- Da podnese Prigovor u skladu ovim Uslovima, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o elektronskim komunikacijama i Zakonom o platnom prometu;
- Da ne zloupotrebjava 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 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 zatraži na uvid validan dokument koji sadrži lične podatke utvrđene zakonom.
- identifikuje rizike i vrši procjenu rizika i uspostavlja politike, kontrole, procedure i preduzima radnje za umanj enje rizika od pranja novca i finansiranja terorizma;
- utvrđuje identitet Korisnika i vrši provjeru identiteta Korisnika na osnovu vjerodostojnih, nezavisnih i objektivnih izvora i prati poslovanje Korisnika;
- zadrži u svojoj dokumentaciji kopiju lične isprave Korisnika na osnovu koje je izvršena identifikacija istog;
- da preduzima mjere produbljene provjere i praćenja poslovnog odnosa i kontrola transakcija Korisnika, u sljedećim slučajevima:
 - prilikom jedne ili više povezanih povremenih transakcija u vrijednosti od 15.000 eura ili više;
 - prilikom svake povremene transakcije koja predstavlja prenos novčanih sredstava u vrijednosti od 1.000 eura ili više;
 - kada postoji sumnja u tačnost ili vjerodostojnost pribavljenih podataka o identitetu Korisnika i stvarnom vlasniku Korisnika;
 - kada u vezi transakcije, Korisnika, sredstava ili imovine postoji osnov sumnje da se radi o pranju novca i finansiranju terorizma;
 - kad je Korisnik domaće ili strano politički eksponirano lice, u smislu Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma.
- Da pristupi privremenom ili trajnom prekidu usluga zbog neblagovremenog plaćanja ili u slučaju zloupotrebe;
- Da omogući korišćenje Usluge svim svojim aktivnim registrovanim 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 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 i opštim aktima društva;
- Da novčana sredstva koja primi od Korisnika za pružanje ove Usluge, zamijeni za elektronske novac bez odlaganja.

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

Osporene transakcije biće riješene u skladu sa pozitivno pravnim propisima Crne Gore. 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. Reklamacije Korisnik podnosi lično u poslovnici, putem pošte, pozivom u Kontakt centar, elektronskom poštom, faksom ili dostavljanjem na adresu Mtel-a.

Svi prigovori 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, shodno rokovima za prigovor na račun propisanim Zakonom o elektronskim komunikacijama i Zakonom o zaštiti potrošača.

Račun na koji se prigovara je račun za post paid usluge, na kojem je navedena kao jedna od stavki i pružena usluga mobilnog plaćanja.

Mtel će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Korisnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Korisniku obrazložene Odluke.

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

- Broj telefona Korisnika;
- Jedinstveni identifikacioni broj transakcije;
- Naziv Trgovca;
- Kratak opis sporne situacije;
- Datum transakcije;
- Iznos transakcije.

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 i obavijestiti Korisnika.

OBAVJEŠTENJE O NEAUTORIZOVANIM ILI POGREŠNO IZVRŠENIM PLATNIM TRANSAKCIJAMA

Korisnik ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije samo ukoliko obavijesti Mtel o tim transakcijama odmah nakon saznanja, a najkasnije 13 (trinaest) mjeseci od dana zaduženja računa.

Izuzetno od prethodnog stava, ukoliko je Mtel propustio da Korisniku da ili stavi na raspolaganje informacije o izvršenoj platnoj transakciji koje je bio dužan da da u skladu sa Zakonom o platnom prometu, Korisnik ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

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 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;
- g) Ako, shodno Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, finansijsko obavjestajna jedinica izda naredbu Mtel-u o obustavi transakcije zbog osnovane sumnje da se radi o pranju novca i sa njime povezanim predikatnim krivičnim djelima ili finansiranju terorizma,

GUBLJENJE, KRAĐA, ODUZIMANJE I DRUGI VIDOVI ZLOUPOTREBA MOBILNOG TELEFONA U VEZI KORIŠĆENJA USLUGE

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

U slučaju gubljenja, krađe ili oduzimanja telekomunikacionog sredstva kojim se daje saglasnost za izvršenje Platne transakcije, kao i u slučaju sumnje u moguću zloupotrebu i/ili neovlašćeno korišćenje identifikacijskih oznaka njegovog telekomunikacionog sredstva 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 blokiranje Usluge 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 telekomunikacionog sredstva, odnosno lažne prijave o zloupotrebi i/ili neovlašćenom korišćenju identifikacijskih oznaka njegovog telekomunikacionog sredstva, ili lažne prijave o vršenju neovlašćenih transakcija. Po dobijanju prijave za gubljenje, krađu ili oduzimanje telekomunikacionog sredstva, odnosno prijave o mogućoj zloupotrebi i/ili neovlašćenom korišćenju identifikacijskih oznaka njegovog telekomunikacionog sredstva ili o izvršenju neovlašćenih transakcija, Mtel će blokirati instrument plaćanja i onemogućiti 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.

Mtel će biti odgovoran za neovlašćene transakcije u slučaju da su one napravljene otkako je Korisnik obavijestio Mtel o gubljenju, krađi ili oduzimanju telekomunikacionog sredstva, odnosno, obavijestio o mogućoj zloupotrebi i/ili neovlašćenom korišćenju identifikacijskih oznaka njegovog telekomunikacionog sredstva ili o vršenju neovlašćenih i zatražio blokadu usluge, na način utvrđen u ovim Uslovima. 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. 022/17 od 03.04.2017), Mtel će poštovati privatnost korisnika 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.

ČUVANJE DOKUMENTACIJE U VEZI M PAY USLUGE

Mtel je dužan da dokumentaciju o Korisnicima, platnoj transakciji i stanju i promjenama na računu za plaćanje Korisnika čuvaju 5 (pet) godina, a elektronske podatke o tome 10 (deset) godina od izvršavanja platne transakcije, odnosno od promjene na računu za plaćanje Korisnika, shodno odredbama Zakona o platnom prometu.

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 Uslova Mtel može, po sopstvenoj odluci, a posebno ukoliko to nalažu tržišni uslovi ili izmjene u zakonskoj regulativi, da promijeni i dopuni.

Ukoliko dođe do mijenjanja Uslova, Mtel će, pisanim putem, na zvaničnoj internet stranici ili SMS porukom, obavijestiti Korisnika o izmjeni.

Ukoliko Korisnik u roku od 30 (trideset) dana od obavještenja pisanim putem ne obavijesti Mtel da želi prekinuti sa korišćenjem Usluge 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 Uslova.

DOSTUPNOST OPŠTIH USLOVA

Ovi Uslovi 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 i Mtel-a, rješavaće se sporazumno, a u suprotnom o istima će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Ovi Uslovi tumačiće se u saglasnosti sa važećim propisima u Crnoj Gori.

STUPANJE NA SNAGU I PRIMJENA OPŠTIH USLOVA

Ovi Uslovi stupaju na snagu i primjenjuju se počev od dana njihovog objavljivanja na internet stranici Mtel-a.