

OKVIRNI UGOVOR O PLATNIM USLUGAMA

Zaključen u Podgorici, između sledećih Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (matični broj 02655284, PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB banka a.d.) iz Podgorice, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.143, koga zastupa Izvršni direktor, Vladimir Lučić (u daljem tekstu: Mtel), sa jedne strane

i

2. Ime i prezime, jmbg ili Pib, Adresa, tel broj (u daljem tekstu: Korisnik Platnih usluga ili Korisnik), sa druge strane

U daljem tekstu : Ugovorne strane

Budući da:

- je Društvo za telekomunikacije „Mtel“ d.o.o., koje je shodno Rješenju Savjeta Centralne banke Crne Gore, O.br. 0101-9086-3/2018 od 27.11.2018.godine, registrovano kao institucija za elektronski novac, kojim je izdato:

- Odobrenje za izdavanje elektronskog novca;
- Odobrenje za pružanje sljedećih platnih usluga:

1. Izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbjedjena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga i to:

- Izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja;
- Izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta;
- Izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;

2. Izdavanje i/ili prihvatanje platnih instrumenata i

3. Izvršavanje platnih transakcija kod kojih se saglasnost platioca za izvršavanje platnih transakcija daje upotrebom telekomunikacionog sredstva, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja, a plaćanje se vrši telekomunikacionom ili mrežnom operatoru ili operatoru informaciono-tehnološkog sistema, koji djeluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača roba i usluga;

- Mtel pruža uslugu mobilnog plaćanja „mPAY“, 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, kao i uplatu i isplatu Elektronskog novca koje je inicirao Korisnik (u daljem tekstu Platna usluga ili Usluga).

Član 1

PREDMET UGOVORA

Mtel i Korisnik ovim Ugovorom uređuju međusobna prava i obaveze povodom korišćenja usluge mobilnog plaćanja “mPAY” i uplate i isplate Elektronskog novca (u daljem tekstu Platna usluga ili Platna transakcija).

Sastavni dio ovog Ugovora čine Zahtjev za pružanje Platne usluge, Obrazac za identifikaciju politički eksponiranog lica i Opšti uslovi usluge Mobilnog plaćanja “Mpay” i uplate i isplate Elektronskog novca, Društva za telekomunikacije “Mtel” d.o.o. (u daljem tekstu : Opšti uslovi), čije odredbe su u cjelosti obavezujuće za Korisnike.

U slučaju kolizije ovog Ugovora sa drugim aktima Mtel-a, primjenjuju se odredbe Okvirnog ugovora, zatim odredbe Opštih uslova, a na kraju ostali akti Mtel-a, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Član 2

PRETHODNO INFORMISANJE

Korisnik svojim potpisom na ovom Ugovoru potvrđuje da mu je Mtel predočio nacrt ovog Ugovora i upoznao ga sa svojim Opštim uslovima prije njegovog potpisa.

Navedena dokumenta iz prethodnog člana su Korisniku dostupna na uvid u svakoj poslovnici Mtel-a, kao i na zvaničnom sajtu Mtel-a, a dostavljaju se Korisniku lično u poslovnicama Mtel-a prilikom potpisivanja ovog Ugovora.

Nakon upoznavanja Korisnika sa informacijama iz prethodnog stava ovog člana, Korisnik se odlučio na sklapanje ovog Ugovora, što potvrđuje potpisom na njemu.

Član 3

KORIŠĆENJE PLATNE USLUGE

Karakteristike i uslovi pružanja Platne usluge određeni su Opštim uslovima.

Podnošenjem zahtjeva za pružanje Platne usluge i potpisivanjem ovog Ugovora, Korisnik prihvata pružanje Usluge pod uslovima predviđenim Opštim uslovima i važećim propisima koji regulišu ovu oblast.

Prilikom podnošenja zahtjeva, Korisnik će dostaviti Mtel-u na uvid identifikaciona dokumenta, koja Mtel uz prethodnu dobijenu saglasnost Korisnika može zadržati kao kopiju u svojoj dokumentaciji.

Korisnik je dužan da odmah, bez odlaganja, pisanim putem prijavi Mtel-u svaku nastalu promjenu podataka datih u zahtjevu.

Korisnik snosi odgovornost za sve posljedice proistekle u slučaju neprijavlivanja promjene podataka Mtel-u.

Korisnik u obavezi da u poslovnici Mtel-a potpiše Okvirni ugovor o platnoj usluzi i ostalu potrebnu dokumentaciju za aktivaciju (Zahtjev za pružanje platne usluge, Obrazac za identifikaciju politički eksponiranog lica i ostalu dokumentaciju, shodno zakonskim odredbama).

Nakon potpisivanja dokumentacije za korišćenje Platne usluge neophodno je da Korisnici aktiviraju Platnu uslugu putem USSD menija i/ili aplikacije za mobilno plaćanje. Potpisivanjem dokumentacije iz prethodnog stava i aktivacijom usluge, Korisnik prihvata ove Uslove. Tokom aktivacije, Korisnik definiše svoj PIN. Putem USSD menija i/ili aplikacije, Korisnik ima mogućnost promjene PIN-a i provjere stanja na računu.

Nakon aktiviranja Platne usluge, Korisnik može vršiti transakcije u skladu sa raspoloživim stanjem.

Za korišćenje Platne usluge, postpaid korisnicima koji uredno izmiruju obaveze prema Mtel-u odobrava se mjesečni Limit, u visini četvorostrukog iznosa prosjeka poslednja tri plaćena računa Korisnika. 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.

Za transakcije veće od 50 eura potrebno je da Korisnik ukuca svoj personalni PIN.

Nakon izvršene svake transakcije štampa se slip, koji Korisnik čuva u slučaju reklamacije.

Korisnik će primiti i SMS potvrdu o izvršenom plaćanju.

Svi Korisnici mogu kupovati elektronski novac za dalje korišćenje Usluge kod Trgovaca ili u Prodajnim mjestima Mtel-a. Prijemom novčanih sredstava kod nekog od Trgovaca ili Mtel-a, novčana sredstva u nominalnom iznosu se pohranjuju na transakcioni račun Korisnika i raspoloživ je za upotrebu odmah.

Korisnici mogu, podnošenjem Zahtjeva za isplatu elektronskog novca, zatražiti isplatu Elektronskog novca sa računa za plaćanje u cjelosti ili djelimično.

Zahtjev za isplatu Elektronskog novca Korisnici podnose isključivo u Prodajnim mjestima koja posluju u sklopu Mtel-a.

U slučaju da Korisnik želi isplatu Elektronskog novca, potrebno je da se obrati na Prodajnim mjestima Mtel-a pisanim zahtjevom, popunjavanjem obrasca – Zahtjeva za isplatu elektronskog novca u poslovnicama Mtel-a, kao i Obrasca sa kojim se utvrđuje politička eksponiranost Korisnika.

Prilikom podnošenja Zahtjeva, Korisnik će dostaviti Mtel-u na uvid identifikaciona dokumenta, koja Mtel uz prethodnu dobijenu saglasnost Korisnika može zadržati kao kopiju u svojoj dokumentaciji.

Novčana sredstva se ne mogu isplatiti u gotovini, već isključivo uplatom sredstava na transakcioni račun Korisnika, koji dostavlja Korisnik popunjavanjem Zahtjeva iz prethodnog stava ovog člana.

Nakon izvršene platne transakcije uplate i isplate Elektronskog novca, Korisnik dobija potvrdu da je transakcija uspješno izvršena (Korisnik će dobiti i SMS potvrdu o izvršenoj platnoj transakciji uplate).

Maksimalni dnevni i mjesečni limiti za korišćenje Platne usluge su definisani Odlukom Mtel-a i dostupni su na zvačnoj internet stranici i poslovnicama Mtel-a.

Spisak Trgovaca (Distributera) kod kojih je omogućena realizacija Platne usluge je dostupan na internet stranici Mtel-a kao i u poslovnicama Mtel-a.

Član 4

NAKNADE

Mtel neće naplaćivati naknadu Korisniku za pružanje Platne usluge. Mtel ima pravo da u slučaju izmjene svoje poslovne politike Korisniku obračuna naknadu za pružanje Platne usluge, u skladu sa svojom Odlukom, koja je dostupna na zvaničnoj internet stranici i u poslovnicama Mtel-a, o čemu će biti obavješten dostavom uz račun koji se ispostavlja Korisniku i na drugi prigodan način.

Član 5

DAVANJE SAGLASNOSTI ZA IZVRŠAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE I OPOZIV SAGLASNOSTI

Platna transakcija smatra se autorizovanom samo ako je Korisnik dao saglasnost za izvršavanje Platne transakcije.

Saglasnost se daje upotrebom telekomunikacionog sredstva (mobilnog telefona ili tablet uređaja) od strane Korisnika, a u cilju realizacije Platne usluge, u skladu sa Opštim uslovima (pozivanjem telefonskog broja 1818# i ukoliko je potrebno ukucavanjem PIN-a) .

Nakon što je Korisnik dao saglasnost za izvršavanje Platne usluge na gore navedeni način, ne može se izvršiti opoziv te saglasnosti.

Član 6

OBAVEZA KORISNIKA RADI ZAŠTITE PLATNE USLUGE

Korisnik je dužan da koristi Platnu uslugu u skladu sa uslovima izdavanja i načinom korišćenja, na način utvrđenim ovim Ugovorom i Opštim uslovima.

Korisnik se obavezuje da odmah, bez odlaganja, po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe telekomunikacionog sredstva kojim se daje saglasnost za izvršavanje Platne usluge ili zloupotrebe Platne

usluge na bilo koji drugi način ili neovlašćenog korišćenja, obavijesti Mtel lično u poslovnici Mtel-a ili pozivom na telefonski broj kontakt centra Mtel-a 1600.

Korisnik Platnih usluga dužan je da čuva svoje telekomunikaciono sredstvo, PUK/PIN kodove i sve druge personalne identifikacione oznake u strogoj tajnosti i sa dužnom pažnjom, posebno od neovlašćenog pristupa trećih lica.

Korisnik je isključivo odgovoran u slučaju gubitka PIN/PUK kodova i drugih personalnih identifikacionih oznaka, te Mtel ne snosi bilo kakvu odgovornost po ovom pitanju.

Član 7

PRIJEM I IZVRŠENJE NALOGA

Korisnik ima mogućnost davanja naloga za obavljanje Platnih transakcija do visine unaprijed dozvoljenog limita za potrošnju, a Mtel se obavezuje da će Korisniku dati podatke o korišćenju Platne usluge, u skladu Opštim uslovima.

Naloga za čije izvršenje na dan izvršenja Platne usluge nije bilo dovoljnog iznosa novčanih sredstava, ili je bilo sredstava samo za djelimično izvršenje naloga, a ne u punom iznosu zadatog naloga, Mtel će odbiti da izvrši, o čemu će obavijestiti Korisnika odmah ili putem SMS poruke.

Mtel će odmah po prijemu naloga od strane Korisnika izvršiti Platnu transakciju. Smatraće se da je platna transakcija izvršena kada Korisnik dobije povratni Sms od strane Mtel-a o uspješnoj izvršenoj transakciji.

Član 8

OGRANIČENJE KORIŠĆENJA PLATNE USLUGE

Mtel ima pravo bez saglasnosti Korisnika da privremeno ograniči ili prekine pristup Platne usluge u skladu sa odredbama Opštih uslova, a naročito iz objektivno opravdanih razloga vezanih za sigurnost Platne usluge, sumnje za neovlašćeno korišćenje ili korišćenje Platne usluge sa namjerom prevare ili zbog značajnog povećanog rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji obavezu plaćanja, shodno važećoj zakonskoj regulativi.

Mtel će prije ograničenja ili prekida Platne usluge, obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za takvo postupanje (slanjem SMS-a i slično). Ukoliko Mtel nije u mogućnosti da obavijesti Korisnika, dužan je da to učini odmah nakon ograničenja ili prekida Platne usluge, na prikladan način.

Mtel neće imati obavezu obavještanja ako je davanje obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima sigurnosti ili protivno zakonu.

Mtel je dužan je da nastavi sa pružanjem Platne usluge, kada prestanu razlozi za ograničenje ili prekid Platne usluge.

Član 9

ODGOVORNOST KORISNIKA I MTEL-A U VEZI SA PLATNOM USLUGOM

Korisnik je lično odgovoran za sve transakcije napravljene prije podnešene prijave Mtel-u gubitka, krađe ili zloupotrebe telekomunikacionog sredstva kojim se daje saglasnost za izvršenje Platne transakcije i zahtjeva za blokiranjem Platne usluge upućenog Mtel-u.

Odgovornost Korisnika i način podnošenja prijave Mtel-u u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe telekomunikacionog sredstva, kojim se daje saglasnost za izvršenje Platne transakcije je definisana Opštim uslovima koji čine sastavni dio ovog Ugovora .

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 onemogućiće njegovo dalje korišćenje. Ujedno, ukoliko Mtel posumnja da postoji zloupotreba korišćenja Platne usluge, odnosno, da se vrše neovlašćene transakcije, privremeno će blokirati izvršavanje usluge i o tome će, na prikladan način, 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.

Član 10

DAVANJE INFORMACIJA U TOKU TRAJANJA UGOVORA

Korisnik ima pravo, za vrijeme trajanja ovog ugovornog odnosa, da traži od Mtel-a ovaj Ugovor u papirnom obliku ili drugom trajnom mediju.

Sve informacije vezano za korišćenje Platne usluge Korisnik može dobiti posredstvom aplikacije za mobilno plaćanje i /ili USSD menija, u poslovnicama Mtel-a , pozivom na broj Kontakt centra Mtel-a 1600, u skladu sa Opštim uslovima.

Član 11

KOMUNIKACIJA

Komunikacija Ugovornih strana će se obavljati korišćenjem kontakt detalja datih u zaglavlju ovog Ugovora. Korisnik ima mogućnost komunikacije u vezi Platne usluge besplatnim pozivom na broj Kontakt centra Mtel-a 1600, kao i svim Mtel-ovim poslovnicama.

Korisnik je dužan pisanim putem obavijestiti Mtel o promjeni adrese i ličnih podataka, odmah, bez odlaganja, od dana nastanka promjene.

Član 12

TRAJANJE I PRESTANAK I IZMJENA UGOVORA

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme i prestaje raskidom u pisanoj formi.

Korisnik ima pravo da u svakom trenutku raskine ovaj Ugovor uz otkazni rok od 30 dana i dužan je da plati Mtel-u sva potraživanja za Platnu uslugu, koja dopijaju za naplatu nakon raskida Ugovora .

Zahtjev za raskid ovog Ugovora Korisnik podnosi u poslovnicama Mtel-a.

Mtel ima pravo na raskid ovog Ugovora, uz poštovanje otkaznog roka od 60 dana, pri čemu je u obavezi da Korisniku od dana raskida, uplatom na transakcioni račun Korisnika, izvrši povraćaj srazmjernog dijela neiskošćenih novčanih sredstava koje je Korisnik uplatio u cilju realizacije Platne usluge.

Izuzetno Mtel ima pravo na raskid ovog Ugovora uz otkazni rok od 15 dana, ukoliko Korisnik na zahtjev Mtel-a ne dostavi statusnu dokumentaciju, koja je neophodna u cilju vršenja redovne godišnje kontrole, koja je propisana Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Okvirni ugovor takodje prestaje i prestankom pretplatničkih odnosa sa Korisnikom mobilne mreže Mtel-a, istekom roka prepaid korisničkog računa i u slučaju prenosa broja Korisnika kod drugog operatora telekomunikacionih usluga.

Korisnik po prestanku Okvirnog ugovora, u roku od jedne godine ima pravo na povraćaj elektronskog novca, podnošenjem lično zahtjeva za isplatu elektronskog novca u poslovnicama Mtel-a i davanjem na uvid identifikacionih i ostalih potrebnih dokumenata. Novčana sredstva se isplaćuju isključivo uplatom sredstava na transakcioni račun Korisnika, koji dostavlja Korisnik popunjavanjem navedenog zahtjeva.

Izmjene i dopune Ugovora Mtel može izvršiti, po sopstvenoj odluci, a posebno ukoliko to nalažu tržišni uslovi ili izmjene u zakonskoj regulativi.

Ukoliko dođe do mijenjanja Ugovora, Mtel će u skladu sa zakonskim propisima obavijestiti Korisnika o planiranoj izmjeni najmanje 60 dana unaprijed prije početka primjene izmjena lično, pisanim putem dostavljanjem obavještenja uz račun koji se dostavlja Korisniku, na zvaničnoj internet stranici ili SMS

porukom u kojoj će biti naveden link internet stranice Mtel-a na kojoj se može izvršiti uvid u izmjene kao i kontakt telefon i e-mail na kojoj Korisnik može dobiti potrebne informacije na koji se način Korisnik može lično upoznati sa predloženim izmjenama, kao i o postojanju mogućnosti o ostarivanju tog prava dolaskom lično u poslovnice Mtel-a.

Ukoliko Korisnik do datuma početka primjene predloženih izmjena, pisanim putem ne obavijesti Mtel da želi prekinuti sa korišćenjem Platne usluge, smatra se da se Korisnik saglasio sa izmjenom Ugovora.

Korisnik ima pravo da do početka primjene predloženih izmjena raskine Okvirni ugovor, podnošenjem zahtjeva za raskid u poslovnicama Mtel-a, bez odlaganja i plaćanja naknada, uz obavezu da plati Mtel-u sva potraživanja za Platnu uslugu, koja dospiju za naplatu nakon raskida Okvirnog ugovora.

Prekid korišćenja Platne usluge ne oslobađa Korisnika od plaćanja pristiglih i neplaćenih obaveza ili ispunjavanja obaveza pristiglih prije izvršenih izmjena ovog Ugovora.

Član 13

PRAVA KORISNIKA U SLUČAJU POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

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 dâ 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.

Član 14

PRAVNA ZAŠTITA

Korisnik ima pravo na reklamaciju Platne usluge u skladu sa odredbama ovog ugovora i Opštih uslova.

Za eventualne sporove iz ovog Ugovora, obje ugovorne strane mogu podnijeti predlog za rješenje spora Komisiji za vansudsko rješavanje sporova u Platnom prometu.

U slučaju da se spor ne može riješiti sporazumno ili vansudskim putem, nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu Mtel-a, tj. nadležni sud u Podgorici.

Član 15

PRIMJENA OPŠTIH USLOVA I ZAKONA

Za sve što nije regulisano ovim Ugovorom primjenjivaće se odredbe Opštih uslova i pozitivni zakonski propisi Crne Gore.

Član 16

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) primjerka na crnogorskom jeziku, za svaku Ugovornu stranu po 1 (jedan) primjerak.

Obje Ugovorne strane, u znak saglasnosti sa odredbama ovog Ugovora, ga zajednički potpisuju.

Za Korisnika

Za Mtel

Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama su:

- Opšti uslovi usluge mobilnog plaćanja "Mpay" i uplate i isplate elektronskog novca;
- Obrazac za identifikaciju politički eksponiranog lica;
- Obrazac zahtjeva za pružanje platne usluge;