

Ugovori na daljinu uslovi korišćenja

Predugovorno obavještenje potrošača kod ugovora na daljinu i ugovora van poslovnih prostorija

Ovo obavještenje pripremljeno je u skladu sa članom 14 Pravilnika o informacijama koje mora da sadrže opšti uslovi pružanja usluga (Pravilnik) i Zakonom o zaštiti potrošača i ima za cilj da upozna kupca sa pravima i obavezama iz ugovora zaključenih na daljinu i ugovora zaključenih van poslovnih prostorija (u daljem tekstu: ugovori), prije njihovog zaključenja.

Podaci o prodavcu:

Naziv i sjedište: Društvo za telekomunikacije „MTEL“ doo, Podgorica

Adresa: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 143, Podgorica

Telefon: Kontakt centar 1600

PIB: 02655284

Reg. broj: 5-0368574/042

E-mail adresa: korisnicki.servis@mtel.me

E-mail adresa za prigovore: korisnicki.servis@mtel.me

Termin Kupac koristi se kao sinonim za krajnjeg korisnika/potrošača/pretplatnika.

Termin Prodavac koristi se kao sinonim za operatora/trgovca/pružaoca usluga.

Uslovi za zaključenje ugovora i rok za realizaciju usluge

Predugovorno obavještenje objavljeno je na zvaničnoj internet stranici Prodavca mtel.me. Isto čini sastavni dio ugovorne dokumentacije, biće dostavljeno Kupcima na trajnom mediju prije zaključenja ugovora na daljinu odnosno ugovora van poslovnih prostorija.

Ugovor na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se zaključenim kada Kupac dostavi Prodavcu potvrdu saglasnost za zaključenje ugovora u pisanom obliku na papiru ili drugom trajnom mediju, nakon prijema ugovorne dokumentacije.

Ugovor van poslovnih prostorija smatra se zaključenim na dan kada je Kupac potpisao ugovor odnosno kada je Kupac dostavio Prodavcu potvrdu saglasnosti za zaključenje ugovora.

Potvrdu saglasnosti za zaključenje ugovora Kupac može dati pisanim putem, elektronskim putem (slanjem elektronske pošte na e-mail adresu Prodavca) ili plaćanjem prvog računa. Kupac daje saglasnost u roku od 5 radnih dana od dana prijema ugovorne dokumentacije (pisanim ili elektronskim putem). Ako korisnik nije u roku od 5 dana od dana prijema dokumentacije dao saglasnost na sklapanje ugovora, smatra se da je korisnik dao saglasnost plaćanjem prvog računa za ugovorenu uslugu.

U ime prodavca ili kupca ugovor može potpisati treće lice koje je ovlašćeno za zaključenje ugovora u ime Prodavca/Kupca.

Usluga se realizuje u roku od 15 dana od dana prihvatanja ponude od strane Kupca, ukoliko postoje tehnički uslovi i mogućnosti.

Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju usluge operator obavještava kupca u kom roku bi mogao obezbijediti uslove za pružanje usluge. Prava i obaveze Kupca po osnovu prihvatanja ponude počinju teći od dana prijema obavještenja o aktivaciji ugovorene usluge. Ako usluga nije realizovana u ovom roku, prestaju obaveze Kupca po osnovu prihvatanja ponude, osim ako je za kašnjenje u realizaciji usluge odgovoran Kupac.

Način identifikacije

Prije zaključenja ugovora, Kupac je dužan da se kod operatora legitimiše, i to:

- državljani Crne Gore (fizička lica) na osnovu važećih identifikacionih isprava (biometrijska lična karta i putna isprava) a strani državljani na osnovu putnih isprava odnosno lične karte za strance ili diplomatske lične karte. Za raseljena i izbjegla lica potreban je zakonom priznati identifikacioni dokument;
- pravna lica i preduzetnici na osnovu izvoda iz registracije kod Centralnog registra Privrednih subjekata u Podgorici (ili drugog nadležnog organa), rješenja Poreske Uprave o registraciji PDV-a i kartona deponovanih potpisa lica ovlašćenih za zastupanje;
- za zaključenje ugovora bez prisustva kupca na mjestu zaključenja ugovora, Kupac može "online" da se identifikuje, u skladu sa pravilima Prodavca za "self registraciju".

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata. Prodavac može zadržati u trajni posjed fotokopije dokumenata na osnovu kojih je izvršeno legitimisanje, uz prethodno datu pisanu saglasnost Korisnika.

Mjere u kojoj su proizvodi i usluge osmišljeni za krajnje korisnike sa invaliditetom

MTEL će licima sa invaliditetom omogućiti pristup i dostupnost javnih elektronskih komunikacionih usluga.

MTEL će u okviru svojih objektivnih tehničkih mogućnosti:

- 1) obezbijediti krajnjim korisnicima sa invaliditetom pristup svim pozivnim brojevima hitnih službi, kao i dostupnost odgovarajuće terminalne opreme;
- 2) redovno obavještavati krajnje korisnike sa invaliditetom o svim pojedinostima usluga koje su namijenjene toj grupi krajnjih korisnika.

Osnovne informacije o mogućnosti promjene operatora

Korisnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora, u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

MTEL će omogućiti prenos broja iz druge javne mobilne elektronske komunikacione mreže u mrežu MTEL-a, kao i iz mreže MTEL-a u drugu javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu.

Prekid pružanja usluga u slučaju promjene operatora, ne smije trajati duže od jednog radnog dana. U slučaju da Korisnik raskine ugovor, Mtel će istom omogućiti pravo prenosa broja drugom operatoru, u roku od 30 dana od dana raskida ugovora, osim ako se Korisnik odrekne tog prava.

Uslovi korišćenja i osnovne karakteristike terminalne opreme i usluga

Osnovne podatke o robi i uslugama koje su predmet ugovora Kupac može naći na internet stranici mtel.me kao i u prodajnim objektima Prodavca.

O prodajnim cijenama roba i usluga koje su predmet ugovora Kupci se mogu upoznati na internet stranici mtel.me, kao i u svim prodavnicama MTEL-a, pozivom na broj 1600. Cijene aktiviranja elektronske komunikacione usluge i odgovarajući iznos svih naknada koje se eventualno ponavljaju određeni su cjenovnicima.

U cilju zaključenja ugovora na daljinu putem telefona, osoba koja predstavlja Prodavca u telefonskom razgovoru obavijestiti Kupca o sledećem:

- da ugovor može zaključiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati krajnji korisnik;
- da Kupac pristajanjem na ponudu putem telefona prihvata ponudu za zaključenje ugovor na daljinu, te da će o ugovorenoj usluzi dobiti ugovornu dokumentaciju;
- da se razgovor snima;
- prije okončanja razgovora prodavca mora dobiti nedvosmisleni potvrdu od kupca da pristaje na zaključenje ugovora na daljinu;
- osnovne elemente ponude iste su kao u slučaju zaključenja ugovora na daljinu posredstvom internet stranice.

Uslovi plaćanja

- U gotovini;
- Platnim karticama;
- Preko računa;
- Na rate u skladu sa pravilima kupovine na rate.

Isporuka i povrat robe

Isporuku robe Prodavac vrši preko kurirske službe sa kojom ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji ili neposredno preko svojih zaposlenih. Uslovi isporuke robe, povrata robe, troškova i naknada u vezi raskida ugovora i povrata robe detaljno su navedeni u Obrascu koji je sastavni dio ovoga obavještenja.

Pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog na daljinu i van poslovnih prostorija

Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora. Pravo na jednostrani raskid ugovora može ostvariti u roku od 14 dana od dana kada je dao saglasnost za zaključenje ugovora, a nakon što je primio ugovornu dokumentaciju.

U slučaju zaključenja ugovora na određeno vrijeme ili sa minimalnim periodom trajanja, ukoliko Korisnik ne raskine ugovor u navedenom roku gubi pravo na raskid do isteka minimalnog perioda . Detalji u vezi raskida su navedeni u Obrascu koji je sastavni dio ovoga obavještenja.

Saobraznost robe

Zakonom o zaštiti potrošača prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 24 mjeseca od kupovine robe. Prodavac je dužan da u slučaju nesaobraznosti robe o svom trošku obezbijedi servisiranje i otklanjanje nesaobraznosti.

Saobraznost od 24 mjeseca ne odnosi se na dodatnu opremu, punjače i druge dijelove gdje je uobičajeno habanje kao rezultat redovnog korišćenja. Kraći životni vijek proizvoda u tom slučaju ne može se smatrati greškom i ne može se reklamirati.

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe, potrošač je sam odgovoran za servisiranje robe. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke.

Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje od strane prodavca kupac gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja uređajem i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu. Takođe, ovo pravo se gubi i u slučaju da kupac ili neovlašćeno lice otvara, prepravlja ili popravlja uređaj.

Naručivanje elektronskim putem

Ukoliko se naručivanje proizvoda ili usluga vrši elektronskim putem Kupac je ovim putem upoznat sa odredbama člana 105 stav 2 i 3 Zakona o zaštiti potrošača da se proizvodi i usluge naručuju uz obavezu plaćanja.

Trajanje ugovora i uslove za njegovo produženje i raskid

U skladu sa članom 137 Zakona o elektronskim komunikacijama, ugovor o pružanju usluga i kupovini robe može biti zaključen na određeno i neodređeno vrijeme. Ugovor na određeno vrijeme može trajati najduže 24 mjeseca ili kraće u skladu sa potrebama i zahtjevima kupaca.

Pravila o uslovima zaključenja, trajanja, raskida i produženja ugovora navedena su u ugovorima i opštim uslovima MTEL-a, koji se mogu preuzeti bez nakanade u prodavnicama MTEL-a i upoznati se sa njihovom sadržinom na zvaničnoj internet stranici mtel.me.

Rješavanje prigovora

Kupac ima pravo prigovora na proizvod/uslugu u skladu sa članom 153 Zakona o elektronskim komunikacijama i članom 25 Zakona o zaštiti potrošača.

Pravo na reklamaciju robe i besplatno servisiranje od strane prodavca kupac gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja uređajem i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu. Takođe, ovo pravo se gubi i u slučaju da Kupac ili neovlašćeno lice otvara, prepravlja ili popravlja uređaj.

Roba kod koje je primijećen nedostatak ili nepravilnost u radu vraća se Prodavcu uz dostavljanje prigovora u pisanoj formi. Pored reklamacionog lista i uređaja potrebno je priložiti dokaz o kupovini. Povraćaj robe na servis vrši se u bezbjednom pakovanju kako se ne bi oštetila prilikom transporta.

Na osnovu nalaza ovlašćenih lica iz ovlašćenog servisa Prodavac predlaže rješenje Kupcu. U slučaju da je reklamacija opravdana, otklanjanje nesaobraznosti će biti na račun Prodavca. Međutim, ukoliko je nesaobraznost nastupila radnjama kupca ili vremenskih neprilika i prirodnih nepogoda, Kupac će dobiti predlog za otklanjanje o trošku Kupca.

Ukoliko je neispravnost robe nastala u roku od 90 dana od prodaje, Kupac ima pravo izbora između popravke, zamjene ili povrata novca, ukoliko je u pitanju fabrički nedostatak.

Korisnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet usluga, prigovor u vezi sa pružanjem usluga na iznos kojim je zadužen na računu za pružene usluge usluge, kao i zbog povrede odredaba ugovora i povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Prigovor na račun po pitanju pristupa uslugama i na kvalitet usluga, Korisnik podnosi MTEL-u, u roku od 30 dana od dana prijema računa odnosno od dana pružene usluge, u pisanoj ili elektronskoj formi, a prigovor za druge nepravilnosti, Korisnik podnosi 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust.

Korisnik prigovor može podnijeti u poslovnica MTEL-a i elektronskim putem, u kom slučaju MTEL izdaje potvrdu sa datumom prijema prigovora.

Finansijsko obezbjeđenje

U cilju zaštite od troškova i štete koje kupac zloupotrebom korišćenja usluga odnosno kupovine terminalne opreme može prouzrokovati MTEL-u, kao sredstvo obezbjeđenja za korisnike koji su strani državljanima, pretplatnici usluga MTEL-a koji kupuju terminalnu opremu po povlašćenim uslovima i/ili na rate, postoji pravilo plaćanja određenog broja pretplata unaprijed (avans), sve u cilju obezbjeđenja uredne naplate potraživanja. Broj unaprijed plaćenih pretplata može biti od 1 do 6 pretplata i određuje se automatski kroz sistem prilikom zaključenja ugovora. Broj pretplata koje se plaćaju unaprijed, jednak je iznosu visine odabrane pretplate a koje će pretplatniku biti vraćene kroz naredne korisničke račune (od 2 do 12 korisničkih računa u zavisnosti od utvrđenog rizika koji se automatski određuje na osnovu navedenih parametara).

Završne odredbe

Ovo obavještenje čini sastavni dio ugovora na daljinu i ugovora zaključenog van poslovnih prostorija. Ovim obavještenjem se potvrđuje da je kupac upoznat sa rokovima u kojima može ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora te sa slučajevima u kojima je ovo pravo isključeno (član 119 Zakona o zaštiti potrošača).

Ovim se potvrđuje da je kupac obaviješten o uslovima prodaje shodno članu 93 Zakona o zaštiti potrošača odnosno članu 14 Pravilnika.

Informacije o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu

OBRAZAC - INFORMACIJE O PRAVU POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA ZAKLJUČENOG VAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI NA DALJINU

1. Pravo na jednostrani raskid ugovora

Ugovor se može jednostrano raskinuti u roku od 14 dana od dana kada je kupac dao saglasnost za zaključenje ugovora, a nakon prijema ugovorne dokumentacije, bez navođenja razloga.

Da biste mogli ostvariti pravo na jednostrani raskid, morate nas obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to nedvosmislenom izjavom poslatom poštom ili elektronskom poštom, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona i adresu elektronske pošte i broj ugovora. Za raskid možete koristiti obrazac za jednostrani raskid ugovora, koji možete preuzeti sa sajta prodavca mtel.me. Izjava o raskidu odnosno Obrazac se šalje na e-mail adresu korisnicki.servis@mtel.me.

Potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora dostavićemo vam bez odlaganja elektronskom poštom na mail adresu koju navedete. Dostavljanje e-mail adrese je obavezan podatak za nastavak procesa raskida ugovora.

Ukoliko Kupac ne raskine ugovor u navedenoim roku, primjenjuje se minimalni period trajanja ugovora koji se ne može raskinuti bez plaćanja nadoknade zbog prijevremenog raskida osim ako se izmijene ugovoreni uslovi na štetu kupca.

Nakon prijema zahtjeva za raskid ugovora Prodavac je dužan da prestane sa pružanjem usluge dan nakon prijema zahtjeva, a Kupac je dužan da vrati terminalnu opremu koju je dobio na revers.

Ako kupac jednostrano raskine ugovor, dužan je da plati prodavcu dio ugovorene cijene srazmjerno pruženoj usluzi do trenutka obavješćavanja Prodavca o jednostranom raskidu ugovora.

1.1. Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako postoji neki od razloga koji su navedeni u članu 119 Zakona o zaštiti potrošača.

Kupac tako nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je predmet ugovora zapečaćena roba koja iz zdravstvenih ili higijenskih razloga nije podobna za vraćanje i ako je roba podložna pogoršanju

kvaliteta u slučaju da je bila otpečaćena nakon dostavljanja. Ovo se posebno odnosi na audio slušalice (žičane i bluetooth), zaštitna stakla i zaštitne maske za uređaje.

2. Povrat uplaćenog iznosa

Prodavac se obavezuje da u roku od 14 dana od prijema izjave odnosno obrasca o jednostranom raskidu ugovora, izvrši povraćaj uplata koje je primio od Kupca. Prodavac zadržava pravo da ne vrati cjelokupan iznos Kupcu ukoliko je uređaju umanjena vrijednost kao posledica rukovanja robom na način koji prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovila priroda, obilježja i funkcionalnost robe.

Povrat plaćenog iznosa Prodavac će izvršiti na isti način na koji je kupac izvršio uplatu. U slučaju da Kupac pristaje na drugo sredstvo plaćanja, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povraćaj.

Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena sa kompletnim pakovanjem i ambalažom i nakon što se utvrdi da roba nema oštećenja odnosno da nije došlo do umanjenja vrijednosti robe.

3. Povrat robe

Troškovi poštarine za povrat robe u slučaju odustanka od ugovora idu na teret Kupca.

Kupac je obavezan kompletnu pošiljku sa pratećom dokumentacijom, ambalažom, uz fiskalni račun dostaviti nazad Prodavcu.

Roba koju kupac vraća mora biti bez fizičkih oštećenja, očišćena od tragova korišćenja. Osjetljivu i lako lomljivu robu Kupac mora uredno upakovati i osigurati od oštećenja.

Po prijemu robe koja je vraćena, zadužena lica MTEL-a pregledaće detaljno sve elemente i utvrditi ispravnost robe. U slučaju da je roba vraćena kao neispravna ili oštećena, kupac će biti odmah obaviješten, roba će biti upućena u ovlašćeni servis gdje će se izvršiti dijagnostika.

Procenat oštećenja utvđuje ovlašćeni serviser koji je odabran od strane proizvođača – distributera. Shodno procjeni oštećenja umanjice se iznos koji se vraća Kupcu. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje robe krivicom Kupca u tolikoj mjeri da se roba više ne može prodavati, odbice se zahtjev za povraćaj novca i roba će biti vraćena o trošku Kupca.

Povrat robe se može izvršiti na sledeće načine:

Robu će Prodavac preuzeti od Kupca lično ili će Kupac robu poslati poštom ili je predati trećem licu [unijeti ime/naziv i adresu lica koje je kupac ovlastio da dostavi robu], bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije prije isteka roka od 14 dana od dana kada je Kupac uputio izjavu o jednostranom raskidu ugovora.

Smatra se da je Kupac izvršio svoju obavezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka dostavi dokaz da je roba poslata ili predata Prodavcu odnosno licu koje je Prodavac ovlastio za preuzimanje robe.

4. Troškovi povrata robe

Kupac snosi troškove povraćaja robe.

5. Odgovornost potrošača za umanjeње vrijednosti robe

Kupac je odgovoran za svako umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.