



USLOVI ONLINE KUPOVINE

USLOVI KORIŠĆENJA WEB STRANICE

Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na web stranicama www.mtel.me se ne smiju reprodukovati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe bez izričitog pristanka Društva za telekomunikacije „MTEL d.o.o. (u daljem tekstu: MTEL) ili na bilo koji način koji može uzrokovati štetu MTEL-u ili bilo kojoj trećoj strani. Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na ovim web stranicama mogu se koristiti samo za individualne potrebe korisnika, uz poštovanje svih autorskih i srodnih prava, te prava trećih lica.

Korišćenjem sadržaja ovih web stranica korisnik prihvata sve rizike koji nastaju iz korišćenja ovih web stranica, te prihvata da će sadržaj ovih web stranica koristiti isključivo za ličnu upotrebu i na sopstvenu odgovornost. MTEL se u potpunosti odriče svake odgovornosti:

1. koja na bilo koji način može nastati iz, ili je na bilo koji način vezana za korišćenje ovih web stranica,
2. za bilo koje radnje korisnika nastale upotrebom ili zloupotrebom sadržaja ovih web stranica,
3. za bilo kakvu štetu koja može nastati korisniku ili bilo kojoj trećoj strani u vezi sa upotrebom ili zloupotrebom korišćenja sadržaja ovih web stranica.

Ove web stranice sadrže i dokumente, podatke, informacije, kao i veze (linkove) do drugih Internet stranica kreiranih od strane trećih lica koje će se, kad god je to moguće, kao takve označavati. MTEL nema nadzor nad navedenim dokumentima, podacima, informacijama ili drugim Internet stranicama, te se u potpunosti odriče svake odgovornosti, uključujući ali ne ograničavajući se na tačnost, potpunost i dostupnost sadržaja na Internet stranicama kreiranim od strane trećih lica.

MTEL se obavezuje da će poštovati anonimnost i privatnost korisnika ovih web stranica. MTEL može prikupljati lične podatke korisnika, kao što su ime, adresa, telefonski broj ili e-mail adresa samo ako iste korisnik dobrovoljno dostavi MTEL-u. MTEL će navedene podatke koristiti isključivo u svrhu što boljeg uvida i razumijevanja pojedinačnih potreba i zahtjeva korisnika kao i razvijanja mogućnosti što kvalitetnijeg pružanja svih usluga MTEL-a na zadovoljstvo korisnika. MTEL se obavezuje da navedene podatke neće učiniti dostupnim bilo kojoj trećoj strani bez izričitog pristanka korisnika.

MTEL zadržava pravo izmjene sadržaja ovih web stranica, te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih izmjena. MTEL zadržava pravo izmjene cijena pojedinih usluga saglasno opštim uslovima pružanja usluga. Važeće cijene svih usluga objavljene su u službenom MTEL Cjenovniku dostupnom na stranici www.mtel.me.

USLOVI KUPOVINE I PLAĆANJA PUTEM INTERNET PRODAJNIH MJESTA MTEL-a

1. PRODAJNO MJESTO

Društvo za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica, sa sjedištem Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 143, Podgorica, Crna Gora

PIB: 02655284

PDV: ME02655284

Šifra djelatnosti: 6120

Upisan u Centralni registar Privrednih subjekata Poreske uprave pod registarskim brojem: 5-0368574/042

Kontakt e-mail za reklamacije: korisnicki.servis@mtel.me

Kontakt broj korisničkog servisa: 1600

Radno vrijeme korisničke podrške: 0–24h

2. USLOVI

Ovi Uslovi kupovine i plaćanja putem internet prodajnih mjesta MTEL-a odnose se na sljedeća prodajna mjesta:

1. Mobilna aplikacija Moj m:tel

Mobilna aplikacija Moj m:tel je mobilna aplikacija za operativne sisteme Android i iOS, koja korisnicima omogućava: uvid u servise (usluge) MTEL-a koje koriste i račune za iste, upravljanje telekomunikacionim uslugama, plaćanje mjesečnih računa putem platnih kartica, vršenje dopuna prepaid računa korisnika putem platnih kartica, pomoć i podršku pri rješavanju problema, kupovinu uređaja/proizvoda i servisa (usluga) i još mnogo drugih mogućnosti.

2. MTEL Shop – online prodajno mjesto

MTEL Shop je online prodajno mjesto, tj. web trgovina koja se nalazi na zvaničnom web sajtu MTEL Crna Gora www.mtel.me, kao njegov integralni dio. U MTEL Shopu je omogućena kupovina uređaja/proizvoda i servisa (usluga) MTEL Crna Gora, dopune prepaid računa (koji čini proces uplate sredstava na prepaid račun kupca/korisnika, čime se omogućava korišćenje usluga mobilne mreže MTEL Crna Gora u okviru raspoloživog kredita) i druge mogućnosti.

Plaćanje putem internet prodajnih mjesta MTEL Crna Gora će obuhvatati sljedeće tipove transakcija:

- a) Plaćanje mjesečnih računa platnom karticom,
- b) Prepaid dopune platnom karticom,
- c) Kupovina uređaja/proizvoda i usluga platnom karticom,
- d) Plaćanje pouzecijem,
- e) Plaćanje kroz mjesečni račun za usluge MTEL-a (postpaid korisnici),
- f) Plaćanje sa prepaid računa korisnika.

Platne kartice koje prihvataju internet prodajna mjesta MTEL-a su MasterCard, Maestro i Visa.

- MasterCard – www.mastercard.com
- Maestro – www.maestrocard.com
- Visa – www.visa.com

Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa CKB bankom a.d. Podgorica i obavlja se na bezbjedan i sertifikovan način, jednostavnim unosom podataka sa platne kartice.

Nakon što se unesu podaci o kartici i potvrdi plaćanje, banka autorizuje transakciju i time je izvršena dopuna prepaid računa.

Nakon što se unesu podaci o kartici i potvrdi plaćanje, banka autorizuje transakciju i time je porudžbina uređaja/proizvoda odobrena i ulazi u dalji proces pripreme za isporuku. Iznos će biti rezervisan na Vašoj kartici (računu) i neće Vam biti raspoloživ za drugu namjenu.

Provjerite kod banke koja je karticu izdala da li Vaša kartica podržava plaćanje preko Interneta.

Plaćanje pouzećem podrazumijeva uplatu gotovinom kurirskoj službi, prilikom preuzimanja paketa. Ova opcija dostupna je uz određenu naknadu za obradu gotovine.

Plaćanje kroz mjesečni račun za usluge MTEL-a mogu vršiti samo postpaid korisnici mobilne telefonije, korisnici usluga fiksne telefonije, Internet usluga i/ili usluge m:box ili paketa usluga, kojima se na ime pruženih usluga izdaju redovni mjesečni računi.

3. ZAŠTITA PODATAKA PRILIKOM PLAĆANJA KARTICAMA

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, povjerljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola, primjenom najsavremenijih metoda tokenizacije osjetljivih podataka, i u skladu sa PCI-DSS standardima. Time je omogućen siguran prenos informacija, te onemogućen nedozvoljen pristup podacima prilikom komunikacije između korisnikovog računara/telefona i sistema za procesiranje plaćanja, i obratno.

MTEL ne čuva brojeve kreditnih kartica na svojoj strani i brojevi nisu dostupni neovlašćenim osobama.

Pored toga, svi podaci o platnoj kartici se kriptovano razmjenjuju direktno između korisnika i servera Banke procesora platnih kartica upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije tehnologije. Sigurnost, odnosno tajnost svih navedenih podataka garantuje i obezbjeđuje banka.

PCI DSS Standardi – sistem za procesiranje plaćanja se konstantno usaglašava sa svim zahtjevima kartičarskih organizacija u cilju povećanja nivoa bezbjednosti trgovaca i kupaca. PCI Data Security Standard (PCI-DSS) je norma koja definiše neophodne mjere bezbjednosti pri obradi, čuvanju i prenošenju osjetljivih kartičarskih podataka. PCI Standardima se štite osjetljivi podaci o korisniku kartice tokom cijelog procesa plaćanja: od momenta unosa podataka na prodajnom mjestu trgovca, tokom komunikacija između trgovca i relevantnih banaka i kartičarskih organizacija, kao i kasnije čuvanje tih podataka.

4. IZJAVA O PRIVATNOSTI

MTEL se obavezuje pružati zaštitu ličnih podataka kupaca na način da prikuplja samo osnovne podatke o kupcima/korisnicima koji su neophodni za ispunjenje obaveza po osnovu pruženih usluga.

Svi podaci o korisnicima strogo se čuvaju i dostupni su samo MTEL-u, kome su ti podaci neophodni za obavljanje predmetne djelatnosti.

5. IZJAVA O KONVERZIJI

Sva plaćanja će biti obavljena u eurima (€). Ukoliko se plaćanje obavlja platnim karticama inostranih banaka izdavalaca, iznos transakcije će biti konvertovan u lokalnu valutu korisnika kartice, prema kursu kartičnih kuća Visa/Mastercard.

6. NARUČIVANJE

Kupac naručuje robu (uređaje/proizvode i/ili prepaid dopunu i dr.) putem elektronskog obrasca narudžbe.

Kupcem se smatra svaka osoba koja elektronski naruči barem jedan uređaj/proizvod i/ili servis (uslugu) i/ili izvrši dopunu prepaid računa i dr, popuni tražene podatke i pošalje narudžbu.

Sve cijene robe (uređaja/proizvoda, servisa te i prepaid dopune i dr.) su istaknute na prodajnim mjestima i izražene su u eurima, sa PDV-om.

Roba se naručuje elektronskim putem na prodajnim mjestima iz člana 2 i pritiskom na određeni uređaj/proizvod/servis/prepaid dopunu, te spremanjem istog u korpu. Roba se smatra naručenom u trenutku kada kupac odabere te potvrdi način plaćanja.

7. OPŠTE ODREDBE

Prilikom naručivanja proizvoda putem internet prodajnih mjesta MTEL-a, korisnik na jasan i nedvosmislen način, klikom na odgovarajuću opciju u toku procesa naručivanja, potvrđuje da je upoznat sa ovim Uslovima kupovine i osnovnim obilježjima proizvoda koji su predmet kupovine, kao i:

- prodajnoj cijeni (uključujući način na koji se prodajna cijena obračunava),
- mogućnosti da uoči i ispravi greške u unosu podataka prije nego što pošalje porudžbenicu,
- načinu plaćanja i roku isporuke, kao i načinu na koji se postupa po reklamacijama korisnika,
- pravu na zaštitu korisnika u skladu sa pozitivnopravnim propisima, uključujući odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

8. DOSTAVA

Naručeni uređaji/proizvodi pakuju se na način da tokom uobičajenog rukovanja i transporta ne budu oštećeni.

MTEL se obavezuje poslati uređaje/proizvode kupcu po prijemu potvrde da je odobrena online transakcija. Po izvršenom evidentiranju porudžbine, MTEL dostavlja korisniku potvrdu o ispunjenosti uslova za kupovinom proizvoda.

Dostava uređaja/proizvoda vrši se u roku od 2 radna dana od dana narudžbe izvršene saglasno ovim Uslovima. Ukoliko kupac ne primi uređaj/proizvod u navedenom roku, kupac ima pravo da o tome bez odlaganja obavijesti MTEL na adresu korisnicki.servis@mtel.me kako bi MTEL preduzeo radnje pronalaženja pošiljke ili da pošalje zamjensku pošiljku.

Prilikom preuzimanja uređaja/proizvoda kupac je dužan provjeriti stanje primljene pošiljke, te je dužan da u slučaju oštećenja uređaja/proizvoda isti odmah reklamira dostavaču.

Ukoliko kupac odbije primiti pošiljku koju je naručio, MTEL ima pravo tražiti od kupca naknadu svih troškova koji su vezani za isporuku.

Dostava uređaja/proizvoda je besplatna na teritoriji Crne Gore.

Ukoliko iz bilo kog razloga korisnik prilikom podnošenja zahtjeva za porudžbinu unese netačne ili pogrešne podatke, MTEL ne snosi odgovornost za neisporučivanje proizvoda.

U slučaju nemogućnosti isporuke proizvoda, distributer će kontaktirati korisnika na dostavljeni kontakt broj i/ili e-mail adresu, provjeriti tačnost adrese na koju je pokušana isporuka i ponoviti postupak isporuke. U slučaju da se ponovi nemogućnost isporuke, kupovina se smatra neuspjehom, a korisniku se vraćaju naplaćena sredstva.

U slučaju da iz tehničkih razloga, razloga više sile i sl. MTEL, odnosno distributer nije u mogućnosti da isporuči proizvode, MTEL će bez odlaganja obavijestiti korisnika o tim okolnostima kao i o novim rokovima isporuke, odnosno, u slučaju nemogućnosti izvršenja isporuke u razumnom roku, o povratu naplaćenih sredstava.

Ukoliko kupac vrši dopunu prepaid računa putem prodajnog mjesta iz člana 2, MTEL se obavezuje da izvrši dopunu istog u realnom vremenu, neposredno po izvršenom online plaćanju i to u iznosu koji je kupac platio prilikom narudžbe.

9. PRIGOVOR

U slučaju prigovora kupca za robu/proizvod i/ili servis/uslugu ili dopunu prepaid računa koji su naručeni i isporučeni po ovim Uslovima, saglasno pozitivnim zakonskim propisima, a upućen na adresu korisnicki.servis@mtel.me iz člana 1, MTEL će u slučaju opravdanosti prigovora kupcu obezbijediti: za robu/proizvod – zamjenu robe/proizvoda ili povraćaj novca za isto saglasno pozitivnim zakonskim propisima (zavisno od stepena opravdanosti prigovora), a za servis (uslugu) i/ili dopunu prepaid računa – obeštećenje saglasno pretplatničkom ugovoru.

MTEL je dužan da opravku ili zamjenu robe/proizvoda po prigovoru nesaobraznosti ugovoru izvrši u primjerenom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Kupac ima pravo da podnese prigovor i na pristup i kvalitet servisa (usluga), prigovor u vezi sa pružanjem servisa (usluga) i na iznos kojim je zadužen u računu za pružene usluge, kao i zbog povrede odredaba ugovora. Kupac podnosi prigovor MTEL-u nakon utvrđivanja nepravilnosti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust MTEL-a, a prigovor na račun za uslugu i na kvalitet usluge u roku od 30 dana od dana prijema računa, odnosno od dana pružene usluge, u pisanoj ili elektronskoj formi. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. MTEL je dužan da o prigovoru odluči u roku od 15 dana od dana prijema prigovora i da kupcu dostavi obrazloženu odluku, u pisanoj ili elektronskoj formi.

Na sve reklamacije korisnika koje se odnose na kupovinu putem internet prodajnih mjesta MTEL-a, MTEL će odgovoriti u slučajevima i na način utvrđen Zakonom o zaštiti potrošača.

Ukoliko se korisnik opredijelio za plaćanje proizvoda putem platnih kartica, postoji mogućnost da dođe do prekida Internet konekcije korisnika ili tehničkih problema, kao i razloga više sile. Ukoliko je zahtjev za plaćanje registrovan od strane MTEL-a, korisnik dobija e-mail sa izvještajem o uplati, odnosno sa obavještenjem da li je plaćanje obavljeno uspješno ili ne. Ukoliko korisnik ne primi e-mail, to znači da MTEL nije registrovao njegov zahtjev za plaćanje i da, ukoliko je račun korisnika u banci zadužen, isti će biti storniran u narednih 24 sata.

Ukoliko je korisnik izvršio plaćanje usluge putem platnih kartica i dobio potvrdu e-mail-om da mu je račun u banci zadužen za iznos kupovine, a usluga mu ne bude isporučena u predviđenom roku, korisnik navedenu reklamaciju šalje elektronskom poštom na adresu korisnicki.servis@mtel.me. Potrebno je da uz reklamaciju bude dostavljen e-mail u kojem je dat izvještaj o uplati, kao i izvod iz banke na kojem je naznačena ta transakcija. Po prijemu reklamacije, MTEL će u najkraćem mogućem roku obavijestiti korisnika o rješavanju njegovog zahtjeva.

10. GARANCIJA

Garanciju za isporučene proizvode daje ovlašćeni proizvođač, odnosno ovlašćeni serviser i distributer proizvoda. Davalac garancije garantuje da isporučeni proizvodi, te kvalitet komponenti i materijala korišćenih u proizvodnji, kao i kvalitet tehničke izrade zadovoljavaju najviše tehničke standarde. Davalac garancije je obavezan da bez naknade otkloni sve nedostatke na isporučenoj robi koji se uoče u garantnom roku i to tako da će izvršiti popravku ili obezbijediti zamjenu novim proizvodom.

MTEL garantuje da su isporučeni proizvodi nabavljeni od strane ovlašćenih serviser a i distributera, odnosno od strane ovlašćenog proizvođača za teritoriju Crne Gore. Garantni rok počinje da teče od dana isporuke proizvoda kupljenih putem internet prodajnih mjesta MTEL-a, koji se unosi u garantni list i ovjerava potpisom i pečatom ovlašćenog prodavca. Uslovi garancije su dati u okviru garantnog lista koji korisnik dobija prilikom isporuke proizvoda.

Korisnik je u obavezi da dostavljene proizvode preda na servis u pakovanju, kako je roba i dostavljena, uz garantni list i račun.

Korisnik gubi pravo na garanciju ukoliko se ne pridržava datih uputstava za upotrebu u skladu sa datim uslovima iz garantnog lista, uključujući slučaj popravke od strane neovlašćenih lica, promjenu originalnog stanja proizvoda i drugo.

Prilikom isporuke proizvoda, dužnost korisnika je da izvrši pregled proizvoda i da ukaže na eventualna mehanička oštećenja, u kom slučaju proizvod će biti vraćen.

11. CIJENA

U slučaju promjene cijene od trenutka narudžbe do potvrde narudžbe, na kupca/korisnika se imaju primijeniti cijene koje su bile važeće u trenutku narudžbe.

12. SPOR

Svaki spor između kupca i MTEL-a će se rješavati sporazumno. U slučaju da nije moguće sporazumno riješiti spor, nadležnost je suda u Podgorici.

13. POVRAĆAJ SREDSTAVA

U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, djelimično ili u cjelosti, bez obzira na razlog vraćanja, taj povraćaj se vrši isključivo preko iste VISA, Maestro ili MasterCard kartice koja je korišćena za plaćanje, prema Operativnim pravilima Centralne Banke Crne Gore.

14. PODDOMENI

Gore navedene odredbe ovih Uslova korišćenja odnose se kako na korišćenje web stranice sa domenom „mtel.me“ tako i na korišćenje svih njegovih poddomena (shop.mtel.me i dr.). Stoga, svi poddomeni se smatraju sastavnim dijelom ove web stranice, te se na njih u cjelosti primjenjuju ovi Uslovi korišćenja, osim ukoliko u istim nije drugačije izričito navedeno. Korišćenjem bilo kog poddomena smatra se da je kupac/korisnik upoznat sa ovim Uslovima korišćenja i da ih u potpunosti prihvata.

15. OSTALO

Ovi Uslovi su istaknuti na prodajnim mjestima MTEL-a iz člana 2 (sa adresom www.mtel.me), te se sa istim kupac može upoznati prije nego što naruči robu/proizvod ili servis (uslugu) i/ili izvrši dopunu prepaid računa.

U slučaju promjene ovih Uslova MTEL će o istom blagovremeno informisati kupce isticanjem obavještenja o promjenama na prodajnim mjestima saglasno prethodnom stavu.

Podgorica 08.07.2026. godine