



PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Uslovi korišćenja mobilne aplikacije Telekom ME

1.1.

Ovim Uslovima (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja) Crnogorskog Telekom a.d. Podgorica (u daljem tekstu: CT) za korišćenje usluge Mobilna Aplikacija "Telekom ME" (u daljem tekstu: Aplikacija ili Usluga) uređuju se Uslovi korišćenja Aplikacije putem koje se korisnicima ove Usluge daje mogućnost da provjeravaju i kontrolišu potrošnju koju ostvaruju korišćenjem neke od usluga koje pruža CT, aktiviraju/deaktiviraju određene servise, promijene tarifni plan, plaćaju račune putem bankovnih kartica, dopunjavaju prepaid račun, raspoložu benefitima, ostvaruju uvid u aktuelne ponude, prijavljuju i razrješavaju probleme u radu servisa.

Preuzimanje i instalacija Aplikacije:

Mobilna aplikacija se preuzima sa App Store-a za korisnike iOS operativnog sistema, odnosno sa Google Play store-a za korisnike Android operativnog Sistema. Kada se preuzimanje završi, aplikacija je instalirana na mobilnom uređaju.

Aplikaciju može preuzeti, instalirati i aktivirati osoba koja je korisnik jedne ili više usluga koje pruža CT, bilo da se radi o mobilnim, postpejd, pripejd ili fiksnim uslugama. Aplikaciju može preuzeti i instalirati i osoba koja nije korisnik CT usluga, ali je ne može aktivirati i funkcionalno koristiti.

Za korišćenje funkcionalnosti aplikacije, potrebna je prethodna registracija od strane korisnika.

Registracija:

Da bi korisnik mogao da koristi Aplikaciju, neophodno je da ima registrovan Telekom nalog, ili da se registruje preko svog broja mobilnog telefona.

Šta je Telekom nalog?

Telekom nalog je jedinstveni korisnički nalog kojim se omogućava logovanje na Aplikaciju i online kupovina na web sajtu CT-a www.telekom.me. Telekom nalog se kreira postupkom registracije koji je dobrovoljan i podrazumijeva dobrovoljno pružanje podataka o korisniku. Korisnik može kreirati samo jedan Telekom nalog, koji predstavlja jedinstveni digitalni identitet korisnika.

Logovanje:

Korisnik koji je već registrovan na Aplikaciju, ili ima registrovan Telekom nalog, može da se loguje na 3 načina:

1. Automatsko logovanje

Da bi korisnik mogao da se loguje automatski, neophodno je da u tom trenutku koristi uslugu mobilnog interneta (3G, 3G+, 4G...). Korisnički CT servis se prepoznaje na osnovu broja telefona mobilne CT mreže na tom uređaju.

2. Preko broja mobilnog telefona

Korisnik unosi broj telefona mobilne CT mreže sa kojim želi da se registruje. Po unosu, CT pristupa provjeri istog u cilju utvrđivanja prava predmetnog broja telefona mobilne CT mreže na korišćenje Aplikacije. Ukoliko ima pravo, na unijeti broj telefona CT mobilne mreže se šalje SMS sa kodom, koji je neophodan za završetak procesa logovanja.

3. Preko Telekom naloga

Korisnik unosi korisničko ime i šifru svog Telekom naloga.

Dodavanje Telekom servisa

Korisnik u Aplikaciju može dodavati servise fiksne i mobilne CT mreže koji su u njegovom vlasništvu ili u vlasništvu drugog korisnika.

Ako korisnik Aplikacije dodaje servis mobilne CT mreže u aplikaciju:

Korisnik unosi broj telefona mobilne CT mreže koji želi da doda u Aplikaciju. Na unijeti/dodati broj CT šalje SMS sa pinom (četvorocifrenim brojem) putem kojeg korisnik tog broja mobilne CT mreže potvrđuje da je saglasan sa dodavanjem svog broja mobilne CT mreže u Aplikaciju.

Ako korisnik Aplikacije dodaje servis fiksne CT mreže u aplikaciju:

Korisnik unosi broj telefona fiksne CT mreže koji želi da doda u aplikaciju, a onda i korisničku šifru koja se nalazi na mjesečnom računu za fiksnu CT mrežu. Za saglasnost za dodavanje u Aplikaciju, unos navedene korisničke šifre je neophodan. Nakon unosa broja fiksne CT mreže i korisničke šifre u Aplikaciju će biti dodati i svi servisi koji su vezani za ovaj broj fiksne CT mreže.

Saglasnost podrazumijeva da korisnik aplikacije može u potpunosti koristiti sve funkcionalnosti Aplikacije i primjenjivati ih na servis za koji je tražena saglasnost, a to su:

- o Provjera i kontrola potrošnje ostvarene korišćenjem neke od usluga koje pruža CT,
- o Aktivacija i deaktivacija dodatnih servisa,
- o Raspolaganje benefitima,
- o Plaćanje računa,
- o Dopuna prepaid brojeva,
- o Uvid u aktuelne ponude,
- o Prijavlivanje i razrješavanje problema u radu servisa.

Saglasnost za korisnika aplikacije i za vlasnika servisa koji je dodat u aplikaciju podrazumijeva da CT može:

- ▮ Obrađivati lične podatke u svrhe marketinških i prodajnih aktivnosti Crnogorskog Telekom, u svrhe korisničke podrške, kao i u svrhe segmentacije Korisnika usluga, istraživanja i analize tržišta,
- ▮ Slati obavještenja o CT uslugama i proizvodima, što uključuje individualno oblikovane marketinške ponude kroz sve kanale prodaje (direktnim kontaktom, putem pisanih obavještenja, elektronske pošte, SMS, MMS i Extra TV poruka, kao i na druge odgovarajuće načine),
- ▮ Slati obavještenja o proizvodima i uslugama svojih partnera,
- ▮ U svrhe analiziranja/istraživanja tržišta, obrađivati podatke o lokaciji mobilnog priključka, odnosno približne lokacije uređaja korisnika aplikacije i mrežnih podataka istog, te podataka o posjećivanju pojedinih web stranica (bez sadržaja) i gledanosti IPTV sadržaja vlasnika aplikacije.

Data saglasnost iz prethodnog stava može se u bilo koje doba opozvati.

1.1.1.

Pristup Aplikaciji i njeno korišćenje od strane korisnika moguće je preko svih uređaja koji imaju pristup iTunes online store-u i Google play online store-u i putem kojih se može ostvariti pristup Internetu.

1.2.

Usluga je dostupna bez naknade, a mogu je aktivirati korisnici bilo koje od usluga Crnogorskog Telekoma. Da bi koristio Usluge saglasno ovoj tački, neophodno je da Korisnik potvrdi i prihvati ove Uslove korišćenja. Prenos podataka putem kojeg Korisnik pristupa i koristi Aplikaciju naplaćuje se prema važećim cijenama, odnosno tarifnog paketa ili određene internet usluge koja se primjenjuje na Korisnika za prenos podataka utvrđenih službenim cjenovnikom elektronskih komunikacionih usluga u CT mreži dostupnog na stranici <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/cjenovnici> (u daljem tekstu: Cjenovnik). Korišćenje usluge moguće je i u roamingu te se u tom slučaju prenos podataka naplaćuje prema važećim cijenama za prenos podataka u roamingu utvrđenih Cjenovnikom.

1.3.

Registrovani korisnici, za sve uspješno dodate i registrovane servise, putem Aplikacije mogu:

- Provjeriti trenutnu potrošnju za sve dodate CT servise iz fiksne i mobilne (prepaid i postpaid) mreže.
- Provjeriti status, aktivirati i deaktivirati dodatne servise za mobilnu CT mrežu (prepaid i postpaid) i aktivirati i deaktivirati dodatne pakete i servise za fiksnu CT mrežu
- Promijeniti trenutno aktivni tarifni plan
- Aktivirati i deaktivirati uslugu E-račun (slanje mjesečnog računa na e-mail Korisnika)
- Dodati ili ukloniti servise kojima Korisnik želi upravljati u Aplikaciji
- Pristupiti neplaćenim i plaćenim računima, uz mogućnost pregleda računa po stavkama
- Za račune koji nisu plaćeni moguće je izvršiti elektronsko plaćanje putem bankovnih kartica
- Dopuniti prepaid broj sa nekog od svojih postpaid brojeva iz Aplikacije
- Dopuniti prepaid broj putem bankovne kartice
- Kupovati uređaje iz trenutne online ponude
 - Biti nagrađeni kroz Program nagrađivanja ukoliko na vrijeme izmire dospjele račune ili dopune prepaid račun kroz Aplikaciju i/ili imaju aktiviran E-Račun.
- Prijaviti problem u radu nekog od servisa
- Koristiti 0-24 online podršku CT korisničkog servisa za rješavanje problema u radu nekog od servisa
- Dobiti uputstva za uspješno rješavanje problema u radu nekog od servisa
- Pogledati specijalne ponude za neki od svojih brojeva telefona fiksne ili mobilne CT mreže.

Korisnik daje saglasnost za primanje obavještenja („push notifikacije“). Svaki korisnik u svakom trenutku može odbiti primanje notifikacija na način što će u podešavanjima uređaja koji koristi ili u podešavanjima same Aplikacije deaktivirati primanje ovih obavještenja/notifikacija.

1.3.1.

Elektronsko plaćanje računa omogućeno je putem sljedećih (kreditnih i debitnih) platnih kartica:

- Visa
- Maestro
- MasterCard

Pored ovih Uslova korišćenja na elektronsko plaćanje računa primjenjivaće se i Opšta pravila funkcionisanja navedenih platnih kartica dostupna na:

www.visaeurope.com

www.mastercard.com

Crnogorski Telekom ne može biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu usljed nefunkcionisanja navedenih sajtova, propusta da se plaćanje izvrši ili bilo kakve zloupotrebe preko datog web sajta.

Korisnik pristupa elektronskom plaćanju na način što po odabranom neplaćenom računu i potvrdi iznosa istog unosi podatke sa svoje platne kartice. Korisnik će isključivo moći autorizovati platnu karticu koja glasi na njegovo ime.

Po izvršenom plaćanju, Korisnik će na svoj e-mail dobiti potvrdu plaćanja, koja će sadržati:

- Informaciju o realizovanom plaćanju
- Ime vlasnika kartice
- Opis usluge
- Datum transakcije
- Iznos transakcije
- Šifru autorizacije

Poslije dobijene potvrde nakon plaćanja, račun će se smatrati plaćenim.

Ukoliko Korisnik ima bilo kakav prigovor (reklamaciju) koji se odnosi na iznos ispostavljenog računa, reklamaciju podnosi saglasno Opštim uslovima za zasnivanje korisničkog odnosa Crnogorskog Telekoma dostupnim na:

<https://api.telekom.me/api/FileManager/Download?root=/Poslovni/Uslovi/Prizejd.pdf>

<https://api.telekom.me/api/FileManager/Download?root=/Poslovni/Uslovi/Postpejd.pdf>

<https://api.telekom.me/api/FileManager/Download?root=/Poslovni/Uslovi/Fiksna.pdf>

Ukoliko Korisnik ima bilo kakav prigovor (reklamaciju) koji se odnosi na transakciju, prigovor (reklamaciju) podnosi u T-Centru, u roku od 48h od primanja potvrde o plaćanju. CT će na blagovremeno podnesen prigovor odgovoriti u primjerenom roku.

Elektronsko plaćanje platnom karticom bez izuzetno tretira se kao gotovinsko plaćanje, što podrazumijeva da se sve prednosti gotovinskog plaćanja odnose i na elektronsko plaćanje platnom karticom.

Crnogorski Telekom zadržava pravo da u svakom momentu prekine sa uslugom elektronskog plaćanja računa bez davanja prethodnog obavještenja.

1.4.

Korisnik garantuje da će Aplikaciju koristiti u skladu s ovim Uslovima korišćenja, pravilima ponašanja na internetu i u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore.

1.5.

CT preduzima potrebne mjere zaštite privatnosti Korisnika Usluge u smislu važećih propisa o zaštiti ličnih podataka.

1.6.

Korisnik se prihvatanjem ovih Uslova korišćenja obavezuje:

- 1) Da će čuvati svoje autorizacione podatke i obezbijediti tajnost istih,
- 2) U slučaju eventualne zloupotrebe obavijestiti Crnogorski Telekom o istom najkasnije u roku od 24h od

momenta saznanja za istu. Korisnik je isključivo odgovoran za sve zloupotrebe do kojih je došlo usljed eventualne zloupotrebe autorizacionih podataka od strane trećih lica.

CT će po eventualnoj prijavi zloupotrebe autorizacionih podataka od strane Korisnika, istom blokirati korišćenje Aplikacije.

1.7.

CT ne može garantovati, te ne može snositi nikakvu vrstu odgovornosti za sljedeće situacije:

- 1) Da prilikom korišćenja Aplikacije neće biti grešaka i/ili da će ista funkcionisati bez prekida u svakom trenutku,
- 2) Ukoliko prestane sa pružanjem ove Usluge,
- 3) Ukoliko je došlo do zloupotrebe Aplikacije od strane trećih lica.

1.8.

CT se, do maksimalnog zakonom dopuštenog ograničenja odgovornosti, izuzima od bilo kakve odgovornosti za štetu i/ili gubitke koji mogu nastati Korisniku direktno ili indirektno u slučajevima koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

- 1) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica korišćenja Aplikacije protivno ovim Uslovima korišćenja,
- 2) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica korišćenja internet stranica na koje vode linkovi postavljeni na stranici Aplikacije,
- 3) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica eventualnog nepravovremenog ažuriranja informacija CT-a na stranici Aplikacije,

- 4) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica postupaka koji su preduzeti ili nisu preduzeti u vezi s informacijama na stranici Aplikacije,
- 5) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica upotrebe, nemogućnosti upotrebe ili zloupotrebe Usluge.

1.9.

Privremeno isključen Korisnik svih usluga CT-a iz tačke 1.1. ovih Uslova korišćenja, neće biti u mogućnosti koristiti Aplikaciju.

1.10.

CT ima pravo ukinuti ovu Uslugu, o čemu će na pravovremeni i odgovarajući način obavijestiti Korisnike.

1.11.

CT zadržava pravo bez prethodne najave promijeniti ove Uslove korišćenja, o čemu će Korisnici biti obaviješteni na odgovarajući način. Ovi Uslovi korišćenja stupaju na snagu datumom njihove objave na korporativnim CT stranicama (www.telekom.me).

1.12.

Ako je primjenljivo, ovi Uslovi korišćenja se primjenjuju uz sve ostale primjenljive ugovorne odredbe, uslove korišćenja i druga pravila primjenjiva za uslugu CT-a uz koju je moguće aktivirati ovu Uslugu.

1.13.

Na sve međusobne odnose između CT-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Uslovima korišćenja primjenjuju se pozitivni propisi Crne Gore.

U Podgorici, 09.12.2019.