



Uslovi korišćenja web stranice

Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na web stranicama www.telekom.me se ne smiju reprodukovati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe bez izričitog pristanka CrnogorskogTelekoma a.d. Podgorica (u daljem tekstu: CT) ili na bilo koji način koji može uzrokovati štetu CT-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. CT se u potpunosti odriče svake odgovornosti:

- (i) koja na bilo koji način može nastati iz, ili je na bilo koji način vezana za korišćenje ovih web stranica,
- (ii) za bilo koje radnje korisnika nastale upotrebom ili zloupotrebom sadržaja ovih web stranica,
- (iii) 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. CT 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.

CT se obavezuje da će poštovati anonimnost i privatnost korisnika ovih web stranica. CT može prikupljati lične podatke korisnika, kao što su ime, adresa, telefonski broj ili e-mail adresa samo ako iste korisnik dobrovoljno dostavi CT-u. CT 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 CT-a na zadovoljstvo korisnika. CT se obavezuje da navedene podatke neće učiniti dostupnim bilo kojoj trećoj strani bez izričitog pristanka korisnika.

CT zadržava pravo izmjene sadržaja ovih web stranica, te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih izmjena. CT zadržava pravo izmjene cijena pojedinih usluga saglasno opštim uslovima pružanja usluga. Važeće cijene svih usluga objavljene su u službenom CT Cjenovniku dostupnom na stranici <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/cjenovnici>.

Uslovi kupovine i plaćanja preko internet prodajnih mjesta Crnogorskog Telekomu

1. PRODAJNO MJESTO:

Crnogorski Telekom A.D. Podgorica, sa sjedištem ul. Moskovska 29, 81000 Podgorica, Crna Gora,

PDV: 20/31-00049-4

PIB: 02289377

Šifra djelatnosti: 6110

Upisu Centralni Registar Privrednih Subjekata Poreske Uprave pod registarskim brojem 4-0000618/048.

Kontakt e-mail za reklamacije: webshop@telekom.me

Kontakt broj korisničkog servisa: 1500

Radno vrijeme: 0-24h

2. USLOVI:

Ovi Uslovi kupovine i plaćanja preko internet prodajnih mjesta Crnogorskog Telekomu odnose se na sljedeća prodajna mjesta:

1. Mobilna aplikacija Telekom ME

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

2. WebShop - online prodajno mjesto

na zvaničnom web sajtu Crnogorskog Telekomu, koje se nalazi na lokaciji www.telekom.me

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

3. WiFi Portal

Na Telekom HotSpot lokacijama omogućeno je korišćenje bežičnog pristupa internetu putem Telekom WiFi mreže. WiFi portal je web sajt putem koga korisnici mogu kupiti i aktivirati kartu za pristup bežičnom internetu putem Telekom WiFi mreže.

Plaćanje preko internet prodajnih mjesta Crnogorskog Telekomu će obuhvatati sljedeće tipove transakcija:

- a) Plaćanje mjesečnih računa platnom karticom,
- b) Prepaid dopune platnom karticom,
- c) Kupovina uređaja/proizvoda i usluga platnom karticom.

Platne kartice koje prihvataju internet prodajna mjesta Crnogorskog Telekomu su MasterCard, Maestro i Visa.

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

Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa AllSecure doo i Hipotekarnom bankom AD Podgorica i obavlja se na bezbjedan i sertifikovan način, preko AllSecure Paymet Gateway-a, 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.

Transkacija će biti kompletirana i iznos skinut sa Vašeg računa tek kada su proizvodi pripremljeni za transport i predati kurirskoj službi. U slučaju da se plaćanje ne kompletira, odnosno iznos se ne skine sa računa do isteka 14 dana od dana prihvatanja Vaše porudžbine, ta porudžbenica će biti otkazana i izbrisana. Nakon isteka roka od 14 dana, novac rezervisan na Vašem računu se oslobadja i biće Vam ponovo na raspolaganju. Nakon toga možete ponoviti istu ili novu porudžbinu i izvršiti plaćanje vezano za njih.

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

4. 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 Payment Gateway-a, i obratno.

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

3D Secure zaštita za sve trgovce i kupce - AllSecure Payment Gateway koristi najviše globalne standarde zaštite i privatnosti podataka. Svi trgovci koji koriste AllSecure Payment Gateway su automatski uključeni u 3D-Secure zaštitu, čime se kupcima garantuje bezbjednost kupovine. Brojevi platnih kartica kupaca se ne čuvaju na sistemu trgovca, a sami upis se štiti SSL enkripcijom podataka.

PCI DSS Standardi - AllSecure Payment Gateway se konstantno usaglašava sa svim zahtjevima kartičarskih organizacija u cilju povećanja nivoa bezbednosti trgovaca i kupaca. Od 2005. godine do danas, bez prekida, sistem je sertifikovan kao PCI-DSS Level 1, što predstavlja najviši standard u industriji. 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.

5. IZJAVA OPRIVATNOSTI

Crnogorski Telekom 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 se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo Crnogorskom Telekomu kojem su ti podaci neophodni za obavljanje predmetne djelatnosti.

6. IZJAVA O KONVERZIJI

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.

7. NARUČIVANJE

Kupac naručuje robu (uređaj-e/proizvod-e i/ili prepaid dopunu i dr.) putem elektronskog obrasca narudžbe.

Kupacem se matrasvaka osoba koja elektronski naruči barem jedan uređaj/proizvod i/ili servis (uslugu) i/ili izvrši dopunu prepaid računa i dr., popunitražene podatke i pošalje narudžbu. Sve cijene robe (uređaja/proizvoda ,servisate iprepaidopune idr.)su istaknute na prodajnim mjestima za isto 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.

8. DOSTAVA I PRIGOVOR

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

Crnogorski Telekom se obavezuje poslati uređaje/ proizvode kupcu po prijemu potvrde da je odobrena online transakcija.

Dostava uređaja/proizvoda se vrši u roku od 30 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 obavijestiti Crnogorski Telekom na adresu webshop@telekom.me kako bi Crnogorski Telekom preduzeo radnje pronalaska pošiljke ili da pošalje zamjensku pošiljku.

Prilikom preuzimanja uređaja/proizvoda kupac je dužan provjeriti stanje primljenih pošiljki, te je dužan u slučaju oštećenja uređaja/proizvoda isti odmah reklamirati dostavljaču.

Ukoliko kupac odbije primiti pošiljku koju je naručio Crnogorski Telekom ima pravo tražiti od kupca nadoknadu svih troškova koji su vezani za isporuku.
Dostava uređaja/proizvoda je besplatna na teritoriji Crne Gore.

Ukoliko kupac vrši dopunu prepaid računa putem prodajnog mjesta iz člana 2, to se Crnogorski Telekom obavezuje da izvršiti dopunu istog u realnom vremenu neposredno po izvršenom online plaćanju i to u iznosu koji kupac platio prilikom narudžbe (saglasno članu 3).

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 webshop@telekom.me iz člana 1, Crnogorski Telekom će u slučaju opravdanosti prigovora kupcu obezbijediti: za robu/proizvod zamjenu robe/proizvoda ili povraćaj novca za istosaglasno pozitivnim zakonskim propisima (zavisno od stepena opravdanosti prigovora), a za servis (uslugu) i/ili dopunu prepaid računa obeštećenje saglasno pretplatničkom ugovoru.

Crnogorski Telekom je dužan da opravku ili zamjenu robe/proizvoda po prigovoru nesabraznosti ugovoru izvršiti 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 Crnogorskom Telekomu nakon utvrđivanja nepravilnosti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Crnogorskog Telekoma, 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 sadržati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Crnogorski Telekom 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.

9. 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.

10. SPOR

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

11. 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.

12. Poddomeni

Gore navedene odredbe ovih Uslova korišćenja odnose se kako na korišćenje web stranice sa domenom „telekom.me“ tako i na korišćenje svih njegovih poddomena (eshop.telekom.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.

13.OSTALO

Ovi Uslovi su istaknuti na prodajnim mjestima CrnogorskiTelekoma iz člana 2 (sa adresom www.telekom.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 Crnogorski Telekom će o istom blagovremeno informisati kupce isticanjem obavještenja o promjenama na prodajnim mjestima saglasno prethodnom stavu.

Podgorica,31.10. 2025.godine
Crnogorski Telekom a.d, Podgorica