



PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Uslovi korišćenja mobilne aplikacije Telekom ME

1.1.

Ovim Uslovima (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja) Crnogorskog Telekoma 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, promjene 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, postpaid, prepaid ili fiksnim uslugama. Aplikaciju može preuzeti i instalirati i osoba koja nije korisnik CT usluga, ali je ne može aktivirati i funkcionalno koristiti.

Aktivacija Aplikacije:

Kada je aplikacija instalirana na mobilnom uređaju, usluga se aktivira automatskom registracijom, na sljedeći način:

- Ukoliko korisnik u tom trenutku koristi uslugu mobilnog interneta (3G, 3G+, LTE...), korisnički CT servisi se prepoznaju na osnovu broja telefona korisnika mobilne telefonije na tom uređaju, i to odmah nakon instalacije (radi se o tzv. "seamless login" procesu).
- Ukoliko korisnik u tom trenutku koristi WiFi konekciju, potrebno je da pošalje SMS na broj Telekoma 067114500, po cijeni saglasnoj tarifnom paketu za koji je korisnik zaključio ugovor, na osnovu kojeg se prepoznaje broj telefona korisnika mobilne telefonije na tom uređaju i vrši se prepoznavanje korisničkih CT servisa.
- Ukoliko korisnik u tom trenutku koristi WiFi Hot Spot drugog mobilnog uređaja, biće prepoznat kao korisnik mobilne telefonije mobilnog uređaja sa kojeg je WiFi Hot Spot generisan. WiFi Hot Spot, odnosno bežična pristupna tačka je opcija koja funkcioniše tako da internet koji mobilni telefon koristi pomoću 3G, 3G+, LTE mreže, podijeli pomoću WiFi modula i omogući da ostali uređaji koji imaju WiFi primopredajnik pristupe internetu pomoću date pristupne tačke.

Ukoliko prepoznati korisnik posjeduje mobilni uređaj sa aktivnom karticom Crnogorskog Telekoma, njegov mobilni servis (prepaid ili postpaid) se u toku procesa registracije Aplikacije automatski prepoznaje i dodaje u Aplikaciju.

Takvom korisniku se automatski prepoznaju i nude za dodavanje u Aplikaciju svi ostali mobilni i fiksni CT servisi koji su u sistemu registrovani pod njegovim imenom, prezimenom i JMBG-om. Dodavanje tih CT servisa u Aplikaciju zahtijeva dodatnu potvrdu saglasnosti.

Ukoliko Korisnik ne posjeduje mobilni uređaj sa aktivnom karticom Crnogorskog Telekom, Usluga se aktivira registracijom, ali bez automatskog prepoznavanja. U tom slučaju potrebno je da se korisnik identifikuje tako što unosi potrebne podatke o fiksnim servisima koje posjeduje i to :

- a) broj fiksnog telefona i JMBG, ukoliko registruje fiksni telefon,
- b) korisničko ime i lozinku, ukoliko registruje fiksni internet servis,
- c) PIN kod sa Extra TV servisa, ukoliko registruje IPTV servis.

Korisnik koji uspješno prođe proces registracije može poslati zahtjev za dodavanje drugih servisa Crnogorskog Telekom koje želi da koristi, te se isti ima smatrati zahtjevom korisnika za pružanjem dodatnih usluga od strane Crnogorskog Telekom.

Za sve navedene slučajeve dodavanja servisa potrebna je i dodatna potvrda kojom se daje saglasnost dodavanja servisa u Aplikaciju.

Potvrda saglasnosti za dodavanje servisa u aplikaciju se daje na sljedeći način:

- a) za fiksni telefon: pozivanjem broja 1500, i praćenjem uputstava sa govornog automata,
- b) za fiksni internet servis: potvrđivanjem putem e-maila,
- c) za IPTV servis: potvrđivanjem kroz meni Extra TV servisa.
- d) za mobilni servis: slanjem SMS-a na broj Telekom 067114500 sa broja telefona koji se dodaje u aplikaciju.

Potvrda saglasnosti podrazumijeva da vlasnik aplikacije može u potpunosti koristiti sve funkcionalnosti Aplikacije i primjenjivati ih na servis za koji je tražena potvrda saglasnosti, a to su:

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

Potvrda saglasnosti za vlasnika aplikacije i za vlasnika servisa koji je dodat u aplikaciju podrazumijeva da CT može:

- Obrađivati lične podatke u svrhu marketinških i prodajnih aktivnosti Crnogorskog Telekom, u svrhu korisničke podrške, kao i u svrhu 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 koji koristi vlasnik 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 (mobilni uređaji, tablet računari).

1.2.

Usluga je dostupna bez naknade, a mogu je aktivirati korisnici bilo koje od usluga Crnogorskog Telekoma. Nakon instalacije aplikacije i uspješne registracije Korisniku će se automatski kreirati korisnički nalog. Uspješno aktivan korisnički nalog podrazumijeva saglasnost za obradu ličnih podataka i podataka vezanih za uspješno registrovan servis. Uspješnom aktivacijom Usluge saglasno ovoj tački, Korisnik potvrđuje i prihvata 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 <http://www.telekom.me/cjenovnik.nspix> (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. Iznos trenutne potrošnje se aktivno ažurira
- Provjeriti status, aktivirati i deaktivirati dodatne servise za mobilnu (prepaid i postpaid) telefoniju, a aktivirati i deaktivirati dodatne pakete i servise za Extra TV, ADSL i fiksnu telefoniju
- Promjeniti 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. Moguće je ostvariti pregled 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
- Pokrenuti proces dopune prepaid broja putem vaučera
- Kupovati uređaje iz trenutne ponude WebShop-a uz napomenu da je prije narudžbe bilo kojeg od uređaja iz trenutne ponude WebShop-a neophodno prihvatiti Opšte uslove korišćenja usluge WebShop-a dostupnih na linku <https://www.telekom.me/content/pdf/Opsti-uslovi-koriscenja-usluge-WebShop-a.pdf>
- Biti nagrađeni kroz program "Moj Točak" ukoliko na vrijeme izmire dugovanja, plate račune ili dopune prepaid račun kroz Aplikaciju
- 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
- Učestvovati u anketama i kvizovima CT-a u cilju unaprjeđenja korisničkog iskustva, te sticati mogućnost nagrađivanja po osnovu učešća u istima, uz napomenu da učešće nije obavezno, te da svako učešće ne podrazumijeva i nagrađivanje (korisnici Aplikacije koji ne žele da učestvuju u kvizovima i anketama imaju jednostavnu mogućnost da iste odbiju korišćenjem "skip" opcije)
- Pogledati mapu sa lokacijama T-Centara, CT partner shopova i wi-fi lokacija – HotSpot
- Pogledati ostale CT aplikacije
- Poći na CT facebook stranicu

Svi korisnici Aplikacije su automatski registrovani za primanje tzv. push notifikacija (poruka sa prioritetom u prikazivanju). Svaki korisnik u svakom trenutku može odbiti primanje ovih notifikacija na način što će u podešavanjima uređaja koji koristi ili u podešavanjima same Aplikacije deaktivirati primanje ovih obaveštenja/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:

<http://www.telekom.me/content/opstiusloviMobilna.pdf>

<http://www.telekom.me/content/opstiusloviFiksna.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 podnešen 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 preuzima potrebne mjere zaštite privatnosti Korisnika Usluge u smislu važećih propisa o zaštiti ličnih podataka.

1.6.

Korisnik se prihvatanjem ovih Uslova korišćenja obavezuje:

- 1) 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.