

A large, stylized magenta letter 'T' is positioned in the upper right quadrant. Below and to the left of the 'T' is a grid of smaller magenta squares, arranged in a pattern that suggests a dashed line or a grid structure. The background is white, and a solid magenta vertical bar is on the left side.

T

Општи услови
за засновање
претплатнички однос
и користење на
услугите на
Македонски
Телеком АД - Скопје

Општи услови за засновање претплатнички однос и користење на услугите на Македонски Телеком АД - Скопје

СОДРЖИНА	2
Вовед	3
Основни одредби	3
Значење на изразите содржани во општите услови	4
Договорни страни на договорот за засновање на претплатнички однос	5
Тарифни модели и дополнителни услуги	6
Потребен квалитет на услугите	7
Цени и плаќање	8
Засновање на претплатнички однос	13
Ограничување или прекин на пристапот до јавните комуникациски услуги	16
Останати услуги	18
Права и обврски на договорните страни	23
Траење и раскинување на договорот, прекин на претплатничкиот правен однос	26
Приговори	27
Завршни одредби	28

ВОВЕД

Општите услови за засновање на претплатнички однос и за користење на услугите на Македонски Телеком АД - Скопје (во понатамошниот текст: Општи услови), ги содржат и ги регулираат општите услови на Договорот за засновање на претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните комуникациски услуги на Македонски Телеком АД - Скопје (во понатамошниот текст: Договорот), вклучувајќи ги правата и обврските на Договорните страни.

Овие Општи услови се во согласност со Законот за електронските комуникации Правилникот за видот и содржината на податоците што операторите на јавни комуникациски мрежи и/или давателите на јавни комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите за квалитет на јавни комуникациски услуги (во понатамошниот текст: Правилникот), како и со другите релевантни правила и прописи.

Овие Општи услови влегуваат во сила на денот на донесувањето од страна на Главниот извршен директор на Македонски Телеком АД - Скопје.

Македонски Телеком АД - Скопје може, особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или законската регулатива, да ги промени и/или дополни овие Општи услови.

Овие Општи услови и нивните измени се достапни на увид на секое продажно место на Македонски Телеком АД - Скопје, како и на веб-страницата www.telekom.mk.

Како составен дел на овие Општи услови се сметаат електронските записи од евиденцијата на Македонски Телеком АД - Скопје за извршено активирање и деактивирање на определени комуникациски основни и дополнителни услуги, како и записите за извршено активирање и деактивирање по пат на јавување на бесплатниот телефонски број 171 на Контакт центарот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Овие Општи услови ќе се применуваат со денот на нивното објавување на веб-страницата www.telekom.mk и ќе се однесуваат на сите претплатници, кои се крајни корисници на јавните комуникациски услуги на Македонски Телеком АД - Скопје по тој датум. На постојните претплатници кои се корисници на услугите, овие Општи услови ќе се применуваат во рок од 30 дена од денот на нивното објавување.

Овие Општи услови се применуваат на територијата на Република Македонија.

ОСНОВНИ ОДРЕДБИ

1.1 Предмет на Општите услови

Со овие Општи услови, покрај другото, подетално се регулираат условите содржани во Претплатничкиот договор, склучен помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје, како оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна и претплатниците, како крајни корисници на јавните комуникациски услуги, од друга страна. Претплатничките односи што не се регулирани со овие Општи услови ќе бидат регулирани со Законот и другите важечки закони и прописи на РМ.

Во смисла на овие Општи услови, услугите на Македонски Телеком АД - Скопје опфаќаат: приклучување на јавната фиксна телефонска мрежа, пристап на јавната фиксна телефонска мрежа, јавни говорни комуникациски услуги во фиксната мрежа, услуги со додадена вредност, како и дополнителни услуги кои се овозможуваат врз основа овие Општи услови и Договорот. Овие Општи услови не се однесуваат на услугата пренос на говор по пат на телефонски говорници на Македонски Телеком АД - Скопје, услугите кои ги обезбедува друг оператор, како и на другите услуги што во понатамошниот текст се изрично исклучени.

1.2 Предмет на Договорот за засновање на претплатнички однос

Основа за засновање на претплатнички однос за користење на услугите на Македонски Телеком е договор склучен помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје и претплатникот на услугите. Предмет на Договорот за засновање претплатнички однос е уредување на правата, обврските и на одговорностите помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје и претплатникот на јавна комуникациска услуга. Со Договорот помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје и претплатниците се регулираат и посебни услови со согласност на двете страни.

1.3 Обезбедување на комуникациски услуги

Македонски Телеком АД - Скопје обезбедува комуникациски услуги во согласност со Законот како и подзаконските акти, прописите и стандардите донесени во согласност со овој закон. Јавните комуникации во внатрешниот и во меѓународниот сообраќај се достапни на секој корисник, според недискриминаторски, објективни и транспарентни рокови и услови, освен во случаи на ограничувања што се во врска со капацитетот на давателот на услугата.

Македонски Телеком АД - Скопје нема да одбие да задоволи разумно барање за телекомуникациска услуга од страна на било кое лице што е спремно да ги прифати и да ги почитува роковите и условите за услуга на Македонски Телеком АД - Скопје и коешто претходно ги почитувало овие рокови и услови за услуга. Од Македонски Телеком АД - Скопје нема да се бара да обезбедува која било комуникациска услуга доколку може да покаже дека комуникациската услуга се користи или е наменета за користење за цел спротивна на Законот или на друг закон или пропис.

Македонски Телеком АД обезбедува приклучок и/или пристап до јавната комуникациска мрежа и/или до јавните комуникациски услуги на своите претплатници - крајни корисници во согласност со листата на јавно објавени услуги, содржана во официјалниот Ценовникот на Македонски Телеком АД, врз основа на склучен договор, а по претходно добиено барање за склучување на претплатнички договор, освен во случаи на ограничувања што се во врска со капацитетот и техничките можности на Македонски Телеком АД, за кои во писмена форма го известува подносителот на барањето.

Глава II

ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ СОДРЖАНИ ВО ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Секој од подолу наведените изрази го има следното значење:

- 1. Електронска комуникациска мрежа** е преносен систем и таму каде што е применливо и комутациска или насочувачка опрема и други средства што овозможуваат пренос на сигнали преку жичени, радиобранови, оптички или други електромагнетни средства, вклучувајќи сателитски мрежи, фиксни (со комутација на кола или комутација на пакети, вклучувајќи и Интернет) и мобилни земски мрежи, електроенергетски кабелски системи, доколку се користат за пренос на комуникациски сигнали, радиодифузни мрежи и кабелски телевизиски мрежи, независно од видот на информациите што се пренесуваат.
- 2. Електронска комуникациска услуга** е услуга што вообичаено се нуди за надомест, а која целосно или главно се состои од пренос на сигнали преку електронски комуникациски мрежи и ги вклучува телекомуникациските услуги и преносните услуги во мрежите наменети за радиодифузија или за кабелска телевизија, но ги исклучува услугите што овозможуваат или извршуваат уредувачка контрола врз содржините пренесувани со помош на електронските комуникациски мрежи или сервиси, а не ги вклучува ниту услугите на информатичкото општество.
- 3. Јавна комуникациска мрежа** е електронска комуникациска мрежа што се користи целосно или првенствено за обезбедување на електронски комуникациски услуги достапни на јавноста.
- 4. Јавна телефонска мрежа** е електронска комуникациска мрежа што се користи за обезбедување на јавни телефонски услуги достапни на јавноста и која овозможува пренос на говор и на други комуникации, како што се факсимил и пренос на податоци меѓу определени точки од мрежата.
- 5. Јавна фиксна телефонска мрежа** е јавна телефонска мрежа каде што мрежните завршни точки се наоѓаат на фиксни локации.
- 6. Терминална опрема** е опрема што е поврзана на мрежна приклучна точка и служи за предавање, прием и обработка на комуникациски содржини.
- 7. Мрежна приклучна точка** е физичка точка на која претплатникот има пристап до јавна комуникациска мрежа. Кога мрежите вклучуваат комутација или насочување, мрежната приклучна точка се идентификува со посебна мрежна адреса, што се однесува на претплатнички број или име.
- 8. Јавна комуникациска услуга** е електронска комуникациска услуга достапна на јавноста.
- 9. Давател на јавна комуникациска услуга** е правно лице што обезбедува јавни комуникациски услуги без да поседува јавна комуникациска мрежа.
- 10. Јавна телефонска услуга** е услуга достапна на јавноста која вклучува појдовни и дојдовни локални, национални, меѓународни повици и пристап до служби за итни повици преку броевите наменети за овие служби во Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги и, доколку е можно, вклучува една или повеќе од следниве услуги: информации за претплатниците, пристап до службата за грижа на корисниците на јавните телефонски говорници, телефонски именици, обезбедување на услуги од посебни услови и обезбедување на средства за корисници со посебни потреби.
- 11. Претплатник** е физичко или правно лице кое за користење на јавни комуникациски услуги склучува договор со оператор на јавна комуникациска мрежа или давател на јавна комуникациска услуга.
- 12. Краен корисник** е физичко или правно лице, согласно овие Општи Услови, кое ги користи јавните комуникациски мрежи и услуги од исклучиво за свои потреби и нема право да обезбедува јавни комуникациски мрежи и јавни комуникациски услуги кои ги обезбедил од Македонски Телеком како краен корисник за трети лица.
- 13. Број** е број определен со Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија.
- 14. Броеви на служби за итни повици** се броеви од Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија наменет за полиција, противпожарна служба, итна медицинска помош, служба за известување и тревожење, вклучувајќи го и единствениот европски број за итни повици „Е-112“.
- 15. Јавни фиксни телефонски услуги** се јавно достапни услуги за пренос на говор преку јавна фиксна комуникациска мрежа, кои на корисниците им овозможуваат двонасочна говорна комуникација што започнува во јавната фиксна комуникациска мрежа, а завршува во јавна фиксна комуникациска мрежа или во која било друга јавна комуникациска мрежа.
- 16. Комуникациска претплатничка линија** (претплатничка линија или линија) е комбинација од комуникациски средства што даваат пристап и број на јавната комуникациска мрежа и која со приклучување на терминалната опрема на мрежната приклучна точка се користи за остварување на определен вид комуникации од и до претплатникот.

17. Претплатничка инсталација е инсталација што почнува од мрежната приклучна точка, а завршува во просторите на претплатникот. Во станбени објекти со повеќе од шест стана и во деловни објекти, мрежната приклучна точка е во разводното ормарче на колективниот објект.

18. Оператор давател е оператор кој обезбедува пристап на претплатник, при што неговиот претплатник го раскинува претплатничкиот договор со него и го пренесува својот национален претплатнички број на друг оператор или оператор - корисник.

19. Оператор примател е оператор кој обезбедува пристап на претплатник или оператор - корисник, а чиј претплатник го пренесува неговиот национален претплатнички број од друг оператор или оператор - корисник, врз основа на склучен претплатнички договор за пренесување на тој број.

20. Оператор носител на право за користење на број е оператор или оператор - корисник на кој Агенцијата му има доделено броеви и серии на броеви во согласност со Планот за нумерација на јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија.

21. Пренослив број е национален претплатнички број во национален сигнализациски формат доделен на краен корисник врз основа на склучен претплатнички договор, кој претплатникот има право да го задржи при промена на оператор, при промена на оператор-корисник и при промена на географска локација во рамките на истото географско нумерациско подрачје.

22. Пренесен број е пренослив број што е пренесен во мрежа на друг оператор, кај друг оператор-корисник и на нова завршна мрежна точка во исто географско нумерациско подрачје.

23. Временска рамка за предавање број е временскиот период од 12:00 до 16:00 часот, секој работен ден, во кој истекува обезбедувањето на услугата од операторот давател врз основа на претходно склучен претплатнички договор со него и почнува обезбедување на услугата од страна на операторот примател врз основа на склучен претплатнички договор со пренесување на број. За време на овој период, обезбедувањето на услугата може делумно или целосно да биде прекината.

24. Географска преносливост на број е право на претплатник да го задржи постојниот број при промена на мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје.

25. Преносливост на број при промена на оператор на јавна комуникациска мрежа е право на претплатник да го задржи постојниот број при промена на операторот на јавна комуникациска мрежа.

26. Централна база на податоци (ЦБП) е база на податоци која е креирана со цел да се овозможи преносливост на броеви и која содржи информации за рутирање кои се однесуваат на сите пренесени броеви. Агенцијата за електронски комуникации го развива, управува и одржува ЦБП системот и ги обезбедува информации на операторите и другите лица кои имаат право на тоа врз основа на закон или подзаконски акт.

27. Временска рамка за пренесување на број е временскиот период од моментот на внесување на барањето за пренесување на број во ЦДБ системот до фактичката реализација на обезбедување на услугата од страна на операторот примател кон пренесениот број.

28. Давател на услуги со додадена вредност е оператор или давател на јавни телефонски услуги на јавни телефонски мрежи или давател на јавни телефонски услуги на кого агенцијата за електронски комуникации му има доделено број на услуга со додадена вредност за обезбедување на услугата со додадена вредност и кој непосредно ја обезбедува услугата со дадена вредност, или пак Давател на содржински услуги кој има склучено комерцијален договор со еден или повеќе оператори или даватели на телефонски услуги за обезбедување на услугата со додадена вредност за корисниците на јавните комуникациски мрежи во Република Македонија

29. Избор на оператор со поединечен повик (Carrier selection on a call-by-call basis-CS) е постапка со која претплатник на операторот со значителна пазарна моќ на соодветниот пазар за пристап и користење на јавна телефонска мрежа на фиксна локација може со поединечен повик да избере и друг оператор и/или давател на јавни телефонски услуги, со бирање на код за избор на оператороператор пред телефонскиот број на претплатникот.

30. Предизбор на оператор (Carrier Pre – Selection – CPS) е претходнопретходно програмирана постапка со која на претплатник на оператор со значителна пазарна моќ на соодветниот пазар за пристап и користење на јавна телефонска мрежа на фиксна локација му се овозможува поврзување со предизбраниот оператор со кого претходно склучува договор за добивање определена јавна телефонска услуга, притоа неускратувајќи ја можноста на претплатникот за избор на оператор со поединечен повик.

31. Стандарден претплатнички договор е образец на претплатнички договор кој треба да е изработен согласно член 96 од ЗЕК и треба да биде одобрен од страна на АЕК

Глава III

ДОГОВОРНИ СТРАНИ НА ДОГОВОРОТ ЗА ЗАСНОВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

Договорни страни во Договорот се Македонски Телеком АД - Скопје, како оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна и претплатникот, како краен корисник на јавните комуникациски услуги, од друга страна.

3.1 Име, адреса и организациона структура на Македонски Телеком АД - Скопје.

Називот на Друштвото е Македонски Телеком АД - Скопје, Акционерско друштво за електронски комуникации, скратен

Општи услови

назив на Друштвото е Македонски Телеком АД - Скопје. Седиште на Друштвото е во Скопје, на ул: " Орце Николов"бб, Општина Центар, (во понатамошниот текст: Македонски Телеком АД - Скопје).

Друштвото е основано за неопределен период на постоење.

Друштвото е правно лице со права, обврски и одговорности согласно со Статутот на Македонски Телеком АД - Скопје и Законот. Организационата структура на Друштвото ја сочинуваат Собрание на Друштвото и Одбор на директорите. Одборот на директорите избира Извршен директор, кој го носи називот Главен извршен директор.

3.2 Претплатник, субјект на договорот

Претплатник на услугите на Македонски Телеком АД - Скопје може да биде физичко или правно лице што за користење на јавните комуникациски услуги склучува договор со Македонски Телеком АД - Скопје за добивање на определен вид јавни комуникациски услуги.

На име на претплатникот е регистрирана комуникациската линија со посредство на која претплатникот има пристап на јавната комуникациска мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје во мрежната приклучна точка во која е приклучена терминалната опрема на претплатникот (компјутер, телефонски уред и сл.).

3.2.1 Физичко лице

Физичко лице во смисла на овие Општи услови е граѓанско лице што поседува правна и деловна способност и кое има склучено претплатнички договор за користење на комуникациски услуги.

Странско физичко лице може да биде претплатник на услугите на Македонски Телеком АД - Скопје, доколку покрај другите потребни документи достави парична гаранција за исполнување на обврските за плаќање по договорот.

Потребните документи за физички лица се дадени во точка 7.2. (б).

3.2.2 Правно лице

Правно лице може да биде едно лице или здружување на две или повеќе лица чие работење, основање и организација се уредени со одредби на закон. Правното лице се стекнува со такво својство со денот на уписот во трговскиот регистар или такво својство ќе поседува секое лице што во вид на занимање врши деловен потфат што според природата и обемот на дејноста бара да биде организиран и воден на начин на кој се водат трговските дејности, под услов неговата фирма да е запишана во Трговскиот регистар. Правното лице може да склучи претплатнички договор за користење на комуникациски услуги за простории што се користат за деловни активности.

Физичките лица што се занимаваат со слободни занимања (адвокати, лекари, нотари, сметководители и други), согласно со овие Општи услови, се сметаат за правни лица.

3.2.3 Правно лице со посебен статус

Странско правно лице или меѓународна организација или мисија може да биде претплатник доколку достави докази за својата регистрација кај надлежните државни органи во Република Македонија и/или доколку за исполнување на обврските за плаќање по договорот гарантира тој или соодветно странско дипломатско претставништво. Исто така, потребно е да се достави доказ- полномошно од страна на барателот дека е овластен претставник.

Потребните документи за правни лица се дадени во точка 7.2. (б).

3.3 Контактни центри и продажни места за односи со корисниците

Корисниците, преку користење на бесплатниот телефонски број 171 на Контакт Центарот, може да добијат какви било информации за нивните сметки, долг, производи и услуги, понуди, приговори а, исто така, да нарачаат производ на Македонски Телеком АД – Скопје.

Услугата за пријава на пречки е достапна 6 дена во неделата, од 7-20 часот, на бесплатниот телефонски број 177.

За поддршка на корисниците кои користат Интернет услуги на Македонски Телеком АД - Скопје, достапен е бесплатниот телефонски број 080012345 и тоа во периодот од 24 часа секој ден.

Македонски Телеком АД - Скопје има и продажни места достапни за сите претплатници и корисници со цел да им обезбедат соодветни информации и да се задоволат нивните барања во однос на засновањето на претплатнички однос поднесувањето на приговори, издавањето на месечни сметки, пријавувањето на дефекти, монтажа, сервисирање и други услуги. “

(Адресите на Продажните места се дадени во Прилог Б)

Глава IV

ТАРИФНИ МОДЕЛИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

4.1 Тарифни модели

Со склучување на претплатничкиот договор, претплатникот добива право на користење на услугите што ги обезбедува Македонски Телеком АД - Скопје согласно со тарифниот модел што го избрал претплатникот, кои се вклучени во цената на месечната претплата за тој тарифен модел.

Претплатникот може да бара промена на тарифниот модел, но најмногу еднаш месечно, за што плаќа надомест согласно со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Покрај стандардниот тарифен модел за јавни говорни услуги во фиксната мрежа, на претплатниците физички и правни лица им се овозможува користење на дополнителни тарифни модели.

Претплатникот самостојно и по сопствена волја го избира саканиот тарифен модел, согласно со овие Општи услови и важечкиот Ценовник на Македонски Телеком АД - Скопје.

Тарифните модели што ги нуди Македонски Телеком АД - Скопје им се достапни на претплатниците физички и правни лица. Претплатникот може да побара користење на определен тарифен модел под услов да нема ненадмирено стасан долг кон Македонски Телеком АД - Скопје.

Попустите и бенефициите содржани во тарифните модели може да се однесуваат на сите видови на сообраќај и услуги што ќе бидат определени со карактеристиките на самиот тарифен модел.

Карактеристиките на секој тарифен модел и можните комбинации помеѓу тарифните опции се утврдени во важечкиот Ценовник на Македонски Телеком АД - Скопје. На претплатникот, за време на користење на избраниот тарифен модел, нема да му бидат достапни другите бонуси што Македонски Телеком АД - Скопје ги дава за јавните говорни телефонски услуги во фиксната мрежа (бонуси за цена на приклучокот, месечниот надомест и/или цената на повикот), освен ако не е поинаку определено во карактеристиките на самиот тарифен модел.

Претплатниците што избрале еден од бенефицираните тарифни модели на Македонски Телеком АД - Скопје и се согласиле со правилата и условите содржани во овие Општи услови, се обврзуваат дека ќе ги користат само јавните телефонски услуги на јавната комуникациска мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје.

При промена на тарифниот модел, новоизбраниот тарифен модел ќе му биде достапен на Претплатникот и ќе почне да се применува во рок од 1 (еден) работен ден од денот кога барањето е прифатено.

4.2 Дополнителни услуги

Со склучување на претплатничкиот договор, претплатникот стекнува право на користење и на дополнителните услуги..

Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги, претплатникот може да го врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:

- со потпишување на соодветен формулар (барање, анекс кон договор);
- со повикување на соодветен, за таа намена утврден, телефонски број;
- по електронски пат преку веб-страницата на Македонски Телеком АД - Скопје или
- на друг начин достапен на претплатникот.

Користењето на некои дополнителни услуги за кои не се плаќа дополнителна месечна претплата и кои автоматски му се достапни на претплатникот со одбирањето на тарифниот модел што ќе го користи, претплатникот може да ги откаже на свое барање. Доколку претплатникот не ги откаже дополнителните услуги по истекот на бесплатниот период на нивно користење, ќе продолжи да ги користи со наплата на дополнителна месечна претплата за тој вид дополнителна услуга, согласно со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје, се до нивното откажување.

Претплатникот се обврзува да ги плаќа надомест за користењето на дополнителните услуги согласно ценовникот на МТ.

По поднесување на барање за активирање или деактивирање на дополнителни услуги, Македонски Телеком АД - Скопје треба да постапи најдоцна за 3(три) работни дена од поднесување на барањето.

Македонски Телеком АД - Скопје нема обврска да формира ПБХ-група од претплатнички броеви на други субјекти, различни од носителот на ПБХ-групата.

Надоместокот за користење на дополнителните услуги може да биде пресметан и вклучен во редовната месечна сметка.

Глава V

ПОТРЕБЕН КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

5.1 Обврска за квалитет на јавни комуникациски услуги

Македонски Телеком АД - Скопје треба да обезбеди квалитет на јавните електронски комуникациски услуги на ниво определено со Законот за електронските комуникации и со Правилникот.

Македонски Телеком АД - Скопје треба да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугите.

Македонски Телеком АД - Скопје во согласност со општите услови за работење, ја утврдува организацијата и работното време на своите продажни места за продажба на јавни електронски комуникациски услуги, при тоа водејќи сметка за потребите на своите корисници.

5.2 Параметри за квалитет на јавни говорни телефонски услуги

Македонски Телеком АД - Скопје е должен податоците содржани во табелата подолу, а кои се однесуваат на параметрите за квалитет на јавните говорни услуги, да ги достави до Агенцијата за електронски комуникации и да ги објави на својата веб-страницата најдоцна до 31 март за претходната година.

Македонски Телеком АД - Скопје мора да ги објавува мерењата на сите параметри за квалитет на услугите наведени во упатството на ЕТСИ ЕГ 201 769-1. Мерењата на параметрите за квалитет на услугите се вршат на начин и според постапка утврдена во упатството на ЕТСИ ЕГ 201 769-1, во согласност со табелата подолу. Мерењата на параметрите за квалитет на услугите опфаќаат:

- време на почетно приклучување;
- број на пречки на претплатничка линија;
- време на отстранување на пречка;
- број на неуспешни повици;
- време на воспоставување на повик;
- време на одговор на операторска услуга;
- време на одговор на служба за информации;
- однос на јавни телефонски говорници во исправна состојба и вкупен број на јавни телефонски говорници;
- приговори од претплатници за висина на сметката.

Параметар	дефиниција	Мерна метода
време на почетно приклучување	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1
број на пречки на претплатничка линија	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1
време на отстранување на пречка	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1
број на неуспешни повици	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1
време на воспоставување на повик	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1
време на одговор на операторска услуга	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1
време на одговор на служба за информации	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1
однос исправни/вкупен број јавни говорници	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1
приговори од претплатници за висина на сметката	ЕТСИ ЕГ 201 769-1	ЕТСИ ЕГ 201 769-1

5.3 Мерење

При определувањето на квалитетот на услугите, доколку Македонски Телеком АД - Скопје ги задоволува целите во врска со квалитетот на услугата, нема да се земе за штета на Македонски Телеком АД - Скопје секое намалување на квалитетот, предизвикан од меѓусебното поврзување на комуникациските мрежи на Македонски Телеком АД - Скопје со комуникациските мрежи на кој било друг оператор.

Глава VI

ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ

6.1 Цени и плаќање

Македонски Телеком АД - Скопје ги утврдува цените за пристап и за користење на јавните комуникациски услуги во официјалниот Ценовник.

Претплатникот плаќа еднократен надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок за претплатничка линија (претплата), како и надоместок за остварениот обем на комуникациски сообраќај и за дополнителните услуги што ги користи.

Тарифните единици за услугите користени од претплатникот се бројат од тарифниот систем на Македонски Телеком АД - Скопје.

Функционалноста на тарифниот систем ја контролира Агенцијата.

Видот, должината и цената на тарифните единици се утврдува во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Цените на јавните фиксни телефонски услуги се одредуваат, менуваат и дополнуваат од страна на Македонски Телеком АД - Скопје, во согласност со позитивните прописи

Доколку дојде до менување на цените на услугите или на начинот на тарифирање на истите, Македонски Телеком АД - Скопје писмено или преку средствата за јавно информирање ќе ги извести претплатниците, во рок не пократок од 30 дена пред денот на воведувањето на измените.

Македонски Телеком АД - Скопје може да воспостави систем за плаќање однапред за користење на комуникациските услуги преку вредносни ваучери (при-пејд систем).

Операторот треба да ги објави на својата веб страница податоците во врска со стандардните тарифи (цена за пристап, цени за сите видови на услуги и цена за одржување) вклучувајќи детали за стандардните попусти кои се применуваат, специјални и таргетни тарифни шеми, дополнителни трошоци вклучително и трошоци кои се однесуваат на терминалната опрема.

6.2 Надомест за почетно приклучување

Претплатникот плаќа еднократен неповратен надоместок за почетно приклучување на јавна комуникациска мрежа.

Еднократен надомест се наплатува и за преинсталирање на терминалната опрема при преселување на телефонскиот приклучок на друга адреса. Еднократен надомест се наплатува и за пренесување на претплатничкото право на друго лице.

6.3 Детална сметка

Македонски Телеком АД - Скопје на претплатникот му изготвува детална сметка за користени комуникациски услуги што ги користел претплатникот без приказ на поединечни податоци и податоци за повикувања кон бесплатните телефонски броеви и броевите на службите за итни повици. По барање на претплатникот, во рок од 5 работни дена од денот на приемот на барањето, Македонски Телеком АД – Скопје му доставува детална сметка со приказ на поединечни податоци за сите видови комуникациски услуги. Деталните сметки се однесуваат за претходниот пресметковен период. Фактурирањето на месечната претплата за основните услуги, како и претплатата за дополнителните услуги, се врши однапред за секој месец.

Сметките ќе бидат издадени на име на претплатникот и испратени на негова адреса или на адресата на која самиот претплатник барал да се доставува или на друг начин на кој претплатникот се согласил. Плаќањето на телефонската сметка ќе се смета дека е извршено на денот кога е извршена уплатата. Плаќањето на телефонска сметка може да се врши во продажните места на Македонски Телеком АД - Скопје, во деловните единици на ЈП Македонски пошти или во некои од деловните банки во РМ.

6.4 Содржина на деталната сметка

Македонски Телеком АД - Скопје е должен на претплатниците да им обезбеди преглед на деталната сметка заради контрола на наплатениот износ на услугите.

Деталната сметка не содржи податоци за повикување кон бесплатните телефонски броеви и кон броевите на службите за итни повици.

Детална сметка за јавни телефонски услуги мора да содржи особено податоци за:

- периодот на кој се однесува сметката;
- износот на претплатата;
- видот и износот на еднократните и други плаќања за пресметковниот период;
- број на повици и нивното времетраење и
- број на пресметковни единици и вкупно пресметани износи за:
 - локален сообраќај,
 - национален сообраќај,
 - меѓународен сообраќај,
 - локален сообраќај, национален сообраќај, сообраќај кон фиксни и мобилни јавни комуникациски мрежи,
 - пренос на податоци и
 - други дополнителни услуги;
- надомест за почетно приклучување на јавна телекомуникациска мрежа (доколку не е отплатен)
- корекција на претходните сметки, ако такви се потребни
- данок на додадена вредност
- казнена камата за задоцнето плаќање
- износ за отплата на купена или изнајмена комуникациска опрема и/или друга електронска опрема.

6.5 Претплата

Претплатата е месечен износ што му се наплатува однапред за секој месец на претплатникот како надоместок за располагање со комуникациска линија без оглед дали претплатникот ја користи или не, како и за вообичаено одржување на телефонската линија на претплатникот. Со плаќањето на месечната претплата, претплатникот има право на користење на основните услуги утврдени во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје. Висината на претплатата за физички и правни лица, како и за поединечни видови на комуникациски услуги се утврдува со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

При засновање на претплатнички однос претплатата се наплатува почнувајќи од денот кога претплатничката терминална опрема е приклучена на комуникациската мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје, односно од денот на активирањето на бараната комуникациска услуга.

Македонски Телеком АД - Скопје во првата телефонска сметка ќе му фактурира на претплатникот претплата за изминатиот почетен период на користење на комуникациската услуга, како и износ на претплата за тековниот месец. Доколку претплатничкиот однос, во текот на календарскиот месец пократок од 30 дена месечната претплата и

Општи услови

претплатата по основа на дополнителни услуги се наплатува на тој начин што за секој ден се пресметува 1/30 од месечната претплата и претплатата по основ дополнителни услуги (доколку ја има).

Месечната претплата се фактурира до моментот кога Македонски Телеком АД - Скопје го прекинува пристапот до услугите во двете насоки.

6.6 Дополнителни услуги

Претплатникот може да користи и дополнителни услуги, како и да го откаже нивното користење на начин и под услови утврдени и објавени на соодветен начин од страна на Македонски Телеком АД - Скопје. Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги претплатникот ќе го врши со потпишување на соодветен формулар, со повикување на соодветен за таа намена утврден телефонски број, по електронски пат на веб-страницата на Македонски Телеком АД – Скопје како и преку Max TV апликацијата. Македонски Телеком АД – Скопје активирањето/деактивирањето односно деактивирањето/деактивирањето на дополнителните услуги ќе го изврши во рок од 3 (три) работни дена од денот на приемот на барањето.

6.7 Надоместок за вклучување на привремено исклучен претплатник поради неплаќање

За повторно вклучување на исклучен претплатник Македонски Телеком АД - Скопје го задржува правото на претплатникот да му наплати износ согласно со Ценовникот.

6.8 Тарифи

Услугите во комуникацискиот сообраќај се пресметуваат со тарифни единици (времетраење на комуникацијата, број на воспоставени комуникации, сегмент, количество пренесени податоци изразени во бајти и сл.).

Тарифните единици за услугите користени од претплатникот се бројат од тарифниот систем на Македонски Телеком АД - Скопје. Функционалноста на тарифниот систем е контролирана од страна на Агенцијата за електронски комуникации.

Бројот на тарифните единици се пресметува врз основа на:

- времетраењето на повикот/ сесијата, или
- бројот на повици, или
- активирање на определена услуга.

Цените на тарифните единици се утврдени во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје и истите зависат од:

- видот на сообраќајот (локален, и национален кон фиксни мрежи, и сообраќај кон мобилните и/или фиксните мрежи, меѓународен и сл.), времето на остварување на повикот (во нормална или евтина тарифа),
- видот на дополнителните услуги.

Времетраењето на тарифните интервали/блокови за различните видови на сообраќај е утврден во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Во локален, национален и сообраќај кон фиксни и мобилни мрежи во период на:

- Нормална тарифа е секој ден од 8 -20 часот.
- Евтина тарифа е секој ден од 20 - 8 часот.

Во меѓународен сообраќај цената по една минута разговор кон земјите од светот се утврдува во зависност од тарифната група во која припаѓа односната држава (фиксна или мобилна дестинација)(има 10 тарифни групи). Распоредот на државите по Тарифните групи е даден како прилог на Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

6.9 Видови повици

Видови повици се:

- локален
- национален
- меѓународен
- повик со посредување
- повик кон мобилните мрежи
- повик кон услуги со додадена вредност (05, 14)
- повик кон броеви од серијата 08xxx
- Интернет
- итни повици.

Услугите со додадена вредност се тарифираат по настан/повик и по времетраење.

Цените на локален, национален, повик кон фиксни и мобилните мрежи, интернет, се одредуваат во зависност од времетраењето на повикот и временскиот период во кој истите се остварени (нормална или евтина тарифа).

Цените на тарифните единици по вид на сообраќај се одредени во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје. Цените на меѓународен повик се одредени во зависност од времетраењето на повикот и тарифните групи на кои им припаѓа повиканиот број. Цените на тарифните единици по тарифни групи се дадени во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје .

Општи услови

Македонски Телеком АД - Скопје, како оператор на јавна фиксна телефонска мрежа, има законска обврска да обезбеди корисниците на јавни телефонски мрежи да можат бесплатно да ги избираат броевите на службите за итни повици. За службите за итни повици, Македонски Телеком АД - Скопје овозможува претставување на идентификација на повикувачка линија, бесплатно. Заради хармонизација со прописите применети во Европската Унија, Агенцијата за електронски комуникации предвидува во иднина, кога ќе постојат технички можности за тоа, примена на единствен број за итни повици - 112. Агенцијата за електронски комуникации има доделено и други броеви, покрај 112, кои ќе бидат на располагање за повици до разни видови на служби за итни услуги:

- 192 - Полиција
- 193 - Противпожарна служба
- 194 - Брза помош
- 195 - Центар за управување со кризи.

Агенцијата за електронски комуникации има доделено скратени броеви за услуги од општествено значење:

- 196 - Служба за помош на пат
- 197 - Царинска управа
- 198 - Управа за јавни приходи
- 199 - Министерство за внатрешни работи.
- 190 Контакт центар на АЕК.

Повикот кон бројот на „Служба за помош на пат, се наплаќа според тарифата утврдена во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје, а повиците кон другите броеви се бесплатни.

6.10 Плаќање

Плаќањето на користените комуникациски услуги се врши во рокот назначен на сметката (фактурата).

Пресметката и наплатата на услугите согласно со овие Општи услови и Договорот настапува со активирањето на бараната услуга.

Плаќањето на сметките е обврска на претплатниците. Непримањето на сметките не ги ослободува претплатниците од обврската да го платат должничкиот износ во предвидениот рок, односно претплатникот е должен сам да побара сметка доколку истата не ја примил. Препис од телефонска сметка, претплатникот може да добие и во продажните места на Македонски Телеком АД - Скопје.

Плаќањето ќе се смета дека е извршено од денот кога е извршена уплатата. Информација за износот на сметките може да им се даде на претплатниците само лично од страна на Контакт центарот или на интернет страната на Македонски Телеком АД - Скопје, со негова идентификација од konto или со претплатничка ознака .

Доколку постојниот претплатник, при користењето на јавните електронски комуникациски услуги, ги исполни следниве два услови:

1. Во текот на месецот, надмине нефактуриран износ 3 (три) пати поголем од просекот остварен во претходните 3 (три) месеци, и
2. Надмине нефактуриран износ од 3.000,00 МКД за претплатник - физичко лице, односно 8.000,00/50.000,00 МКД за претплатник - правно лице,

Македонски Телеком АД - Скопје има право за истото да го извести претплатникот по телефон и да бара предвремено плаќање на нефактурираниот износ. За новите претплатници ќе се земе во предвид само вториот услов.

Доколку претплатникот не го плати износот во определениот рок, Македонски Телеком АД - Скопје го задржува правото да изврши привремен прекин во обезбедувањето на услугата, и тоа во оној правец од каде е генериран зголемениот сообраќај.

6.11 Начин на плаќање

Телефонските претплатници можат да ги платат сметките (фактурите) на некој од следниве начини но неограничуваќи се на истите:

1) Правни лица

- во готово во продажните места на Македонски Телеком АД -- Скопје/ТММК, Македонска пошта,
- вирмански (безготовинско плаќање) во корист на жиро-сметката сметка назначена на телефонската сметка.

1) Физички лица

- во готово во продажните места на Македонски Телеком АД -- Скопје/ТММК, во деловните единици на ЈП Македонска пошта или во некои од деловните банки во Република Македонија,
- преку траен налог доколку се корисници на трансакцискитековни сметки во банки со кои Македонски Телеком АД - Скопје има склучено договори за вакво плаќање. (да се усогласи со Деталната сметка)

6.12 Авансно плаќање и полагање на гаранција

Претплатникот има право да депонира одреден износ на средства како бескаматен аванс на жиро сметка, од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање кон Македонски Телеком АД - Скопје. Во овој случај, наплатувањето на услугите ќе се врши со директно минусање од депонираните средства како аванс.

Македонски Телеком АД - Скопје има право да побара од претплатникот да депонира паричен износ на средства како депозит и/или гаранција, а особено по исклучување на претплатникот заради доцнење или неможност за плаќање, за

пристап до јавната комуникациска мрежа од привремен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник што не е државјанин на Република Македонија или со претплатник што нема соодветен доказ за платежна способност при невообичаено зголемен обем на сообраќај во кус временски период.

Во случај на задоцнување со плаќањето, Македонски Телеком АД - Скопје може да ги користи износите (гаранцијата) за подмирување на претплатничките обврски. Ако гаранцијата не го покрива целиот износ што се должи, Македонски Телеком АД - Скопје ќе ги информира претплатниците за подмирување на преостанатиот долг.

Претплатникот ќе му должи на Македонски Телеком АД - Скопје законска казнена камата на разликата помеѓу долгот за користени комуникациски услуги и гарантираната сума ако втората е помала од првата, за секој ден на доцнење по датумот на должничките плаќања додека плаќањето е извршено.

Гаранцијата ќе му биде вратена на претплатникот, без камата, по истекување на договорот за користење на услугите или по доставување на соодветен доказ за неговата платежна способност, под услов Македонски Телеком АД - Скопје да нема финансиски побарувања од претплатникот поради која било причина.

6.13 Одложено плаќање

Македонски Телеком АД - Скопје им овозможува и одложено плаќање за претплатници што имаат заостанат долг, а кои само на тој начин би можеле да ги намират своите долгови. Нивоата за одобрување на плаќањето на рати и условите ги утврдува Македонски Телеком АД - Скопје. Одложеното плаќање е регулирано со потпишување на договор помеѓу претплатникот и Македонски Телеком АД - Скопје, со кој претплатникот се обврзува дека ќе го плати должниот износ на датумот наведен во договорот. Не е дозволено одложено плаќање на наредните долгови од користени комуникациски услуги доколку не е завршена исплатата на претходните рати. Во текот на една година дозволени се само две одложени плаќања за еден ист претплатник. Не е дозволено преклопување на одложените плаќања.

6.14 Рок за плаќање на телефонска сметка

Плаќањето на услугите, било да се основни или дополнителни, претплатникот го врши месечно во рок наведен во телефонската сметка. Македонски Телеком АД - Скопје го задржува правото да наплати од вредноста на гаранцијата каков било износ што е стасан за наплата од претплатникот.

6.15 Камата, пресметка на законска казнена камата за ненавремено плаќање

Во случај на ненавремено плаќање на телефонската сметка Македонски Телеком АД - Скопје му пресметува на претплатникот законска казнена камата за секој ден задоцнување, по стапката утврдена со закон. законската казнена камата се пресметува за период од првиот ден по истекот на рокот за плаќање утврден во сметката до денот на плаќањето на телефонската сметка.

На износот на неисплатена камата ќе се засметува законска казнена камата само од денот кога до судот е поднесено барање за нејзина исплата.

6.16 Бесплатни повици

Македонски Телеком АД - Скопје обезбедува бесплатен пристап и користење на броеви на службите за итни повици, преку единствени негеографски телефонски броеви. Броеви на служби за итни повици се броеви од Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на РМ наменети за Полиција, Противпожарна служба, Итна медицинска помош, Служба за управување со кризи, вклучувајќи го и единствениот европски број за итни повици E-112. Македонски Телеком АД - Скопје овозможува бесплатно пријавување на дефекти на услугите или за други проблеми поврзани со услугите преку единствен национален телефонски број, од секоја оперативна говорна телефонска терминална опрема и јавни говорници од својата мрежа.

Македонски Телеком АД - Скопје во случај на времен прекин на услугите кон Претплатникот, не смее да го ограничат пристапот и користењето на броевите на службите за итни повици

6.17 Попусти

Попусти им се одобрени на претплатници што целосно и трајно го изгубиле видот (100%), слухот и/или говорот (80%-100%), на лица со потешка, односно најтешка телесна инвалидност, на инвалиди на трудот (од 80% до 100%) и на паралегичари. Висината на попустот е утврдена во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје. Лицето што бара да му се одобри попуст, како доказ за инвалидитетот е должно да достави решение од надлежен орган Претплатникот што користи попуст на месечната претплата по основа на инвалидитет, може да го корист истиот за широкопојасните услуги (интернет и ТВ).

6.18 Враќање на парични средства

Македонски Телеком АД - Скопје ќе им ги врати паричните средства на претплатниците во следните случаи:

- доколку при засновањето на претплатничкиот однос, барателот изврши уплата на надоместокот за почетно приклучување, а потоа се откаже од намерата за засновање на претплатнички однос во периодот до инсталирање на приклучокот. Враќањето на паричните средства се врши во целост;
- во случај на привремен прекин на претплатничката линија од сообраќај поради пречки на линијата, Македонски Телеком АД - Скопје врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за користење на дополнителни услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекилот трае подолго од 48 часа. Износот ќе биде одбиен во наредната

Општи услови

сметка;

- во други случаи на основан приговор од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување;
- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, Македонски Телеком АД - Скопје ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителни услуги, како и на непотрошениот износ од вредносниот ваучер во припејд системот .

6.19 Начин на враќање на парични средства

Во случај како што е дадено во точка 6.18 алинеја 1 Македонски Телеком АД - Скопје ќе изврши враќање на парични средства за телефонски претплатници и тоа

1) Физички лица:

- Преку платниот промет со платен инструмент во корист на трансакционата сметка на физичкото лице – телефонскиот претплатник отворена во соодветна комерцијална банка во РМ,
- готовинска исплата, со поштенска упатница на адреса на физичкото лице-телефонскиот претплатник во случај ако истото нема отворено трансакциона сметка во соодветна банка на РМ.

2) Правни лица:

- Преку платниот промет со платен инструмент во корист на трансакционата сметка на правното лице-телефонски претплатник отворена во соодветна комерцијална банка во РМ.

Во случај како што е дадено во точка 6.18, алинеја 2, 3, и 4, Македонски Телеком АД - Скопје ќе изврши враќање на паричните средства преку пребивање на износот од наредната телефонска сметка.

6.20 - Цени за повиците кон пренесени броеви:

За повиците кон броевите кои се пренесени од јавната фиксна телефонска мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје во јавната фиксна телефонска мрежа на друг оператор, Македонски Телеком АД - Скопје ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје кои се важечки за повиците кон јавната фиксна телефонска мрежа во која е пренесен бројот.

За повиците кон броевите кои се пренесени од даден оператор на јавна фиксна телефонска мрежа во јавната фиксна телефонска мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје, Македонски Телеком АД - Скопје ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје кои се важечки за повиците во рамките на јавната фиксна телефонска мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје.

За повиците кон броевите кои се пренесени во дадена мрежа на оператор, а не се пренесени од јавната фиксна телефонска мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје, Македонски Телеком АД - Скопје ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје кои се важечки за повиците кон јавната фиксна телефонска мрежа или јавната мобилна комуникациска мрежа во која е пренесен бројот.

Глава VII

ЗАСНОВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

7.1 Основа за засновање на претплатнички однос

Основа за засновање на претплатнички однос за користење на услугите на Македонски Телеком АД - Скопје е договор во писмена или друга форма за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и за користење на јавните комуникациски услуги на Македонски Телеком АД - Скопје, склучен помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје и корисникот на услугите.

Договорот склучен со претплатникот особено содржи:

- име и адреса на операторот;
- услуги што се обезбедуваат, квалитетот на понудените услуги, како и времето потребно за почетно приклучување;
- вид и начин на одржување на воспоставените услуги;
- детални информации за тарифите и цените, и роковите за информирање за промени на тарифите и цените;
- информации за влегување во сила, времетраењето и условите за продолжување и престанок на договорот, како и за давањето на услуги;
- враќање на износот за претплатата и исплата на обесштетување за услугите што не се обезбедени на нивото на договорениот квалитет;
- правна поука за разрешување на спорови;
- обврска за информирање на претплатниците за планираните измени во условите наведени во претплатничкиот договор и начинот на прифаќање на новите услови за продолжување или за раскинување на договорот;
- можност за претплатниците нивните претплатнички податоци да бидат достапни до јавноста во службата за евиденција на телефонски претплатници и телефонскиот именик;
- постапки во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на надоместокот за услугите;
- Напомена за обврска за плаќање и износот на договорна казна од страна на претплатникот во случај на предвремено

Општи услови

раскинување на договорот и

- Информација за бројот 190 на контакт центарот на АЕК.

7.2 Формални и процедурални правила за склучување на договор за претплатнички односи (DMD ќе достави дополнување на оваа процедура)

(А) Подготвување на барање

Лицето што сака да заснова претплатнички однос со Македонски Телеком АД - Скопје за обезбедување на определен вид јавни комуникациски услуги поднесува барање за засновање претплатнички однос. Барањето за склучување договор се подготвува на пропишан образец (формулар) и се доставува до Македонски Телеком АД - Скопје. Со поднесување на барањето се смета дека подносителот ги прифаќа условите за користење на услугите на Македонски Телеком АД - Скопје утврдени со овие Општи услови и со Договорот.

Барањето, заедно со овие Општи услови, се составен дел на Договорот.

Барањето мора да ги содржи сите барани податоци. Доколку барањето не ги содржи соодветните податоци, претставник од Македонски Телеком АД - Скопје го повикува лицето што поднело барање да ги дополни потребните податоци. Барањето се смета за поднесено до Македонски Телеком АД - Скопје од денот кога истото било уредно пополнето, комплетирано со сите неопходни податоци и потпишано од страна на подносителот на барањето.

Барањето за засновање претплатнички однос истовремено се смета како барање за инсталирање на претплатничка линија, односно за активирање на определена комуникациска услуга и приклучување на терминалната опрема на корисникот.

При поднесување и разгледување на барањето, Македонски Телеком АД - Скопје има право да побара од барателот да ги достави бараните документи што се опишани во барањето, а барателот е должен да му ги достави и/или даде на увид потребните документи на Македонски Телеком АД - Скопје. Барањето мора да биде потпишано лично од подносителот на барањето или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно.

Барањето ќе се смета за прифатено со денот на активирањето на бараната комуникациска услуга.

(Б) Неопходни податоци на барањето и потребни документи

(а) Постојни претплатници на Македонски Телеком АД - Скопје, кои претходно редовно ги надмирувале финансиските обврски кон Македонски Телеком АД - Скопје за користените комуникациски услуги, а кои во моментот на поднесувањето на барањето немаат заостанат долг кон Македонски Телеком АД - Скопје, при поднесување на барањето за користење на нова комуникациска услуга- основна или дополнителна, ги поднесуваат следните документи:

1) Физичко лице

- документ за лична идентификација на увид.

2) Правно лице

- Извод за тековната состојба на правниот субјект издаден од Централниот регистар на РМ, не постар од 30 дена
- Потписан картон за жиро сметка на правното лице издаден од овластено лице во банката депонент.

(б) Постојните претплатници на Македонски Телеком АД - Скопје, кои претходно редовно не ги надмирувале финансиските обврски кон Македонски Телеком АД - Скопје за користените комуникациски услуги, како и новите претплатници на Македонски Телеком АД - Скопје, при поднесување на барањето за користење на нова комуникациска услуга, ги поднесуваат следните документи:

1) Физичко лице

- Документ за идентификација (лична карта или пасош со согласност за фотокопирање),
- М1/М2 образец (копија, со согласност од претплатникот) или Потврда за вработување не постара од 30 дена или Пензиски чек (еднаков или над 5000 МКД) не постар од 3 месеци.

2) Правно лице

- Извод за тековна состојба на правниот субјект издаден од Централниот регистар на РМ, не постар од 30 дена,
- Даночна картичка,
- Потписан картон за жиро сметка на правното лице издаден од овластено лице во банката депонент и

- Извештај за солвентност издаден од банката депонент или извод од сметката за последниот месец.

3) Правно лице со посебен статус

Странско правно лице или меѓународна организација или мисија може да биде претплатник доколку достави банкарска гаранција во износ од 150.000,00 денари.

Македонски Телеком АД - Скопје има право да изврши проверка на личните податоци и на платежната способност на потенцијалниот претплатник пред надлежните органи. Македонски Телеком АД - Скопје е должен сите податоци потребни за утврдување на идентитетот и платежната способност на претплатникот да ги чува и да ги употребува само за сопствените потреби.

Лицето што сака да заснова претплатнички однос со Македонски Телеком АД - Скопје, покрај пополнување на барањето, по барање на овластено лице на Македонски Телеком АД - Скопје, должен е да достави копија, односно да ги достави на увид документите наведени во барањето. Македонски Телеком АД - Скопје, доколку има потреба, може од претплатникот

да побара и други дополнителни документи.

(В) Приоритетни барања

Доколку техниките можности се ограничени, барањата поднесени во услови на елементарни непогоди, виша сила, воена и вонредна состојба, се исполнуваат по следниот редослед на доставени барања од:

- Органите на државната управа и единиците на локалната самоуправа ;
- Армијата на РМ ;
- Државни органи, организации, установи и претпријатија и трговски друштва со јавни овластувања;
- Медиумите од областа на радиодифузната дејност.

(Г) Одбивање/мирување на барањето

Македонски Телеком АД - Скопје може да го одбие барањето за склучување на претплатнички договор во следните случаи:

- доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и/или техничка можност;
- доколку не е платен надоместокот за почетно приклучување во предвидениот рок;
- доколку барателот има неподмирен долг спрема Македонски Телеком АД - Скопје;
- доколку се утврди дека барателот не поседува платежна способност;
- доколку барателот претходно направил повреда на одредбите од Законот и друг закон или пропис, констатирано од надлежен државен орган;
- доколку барателот не ги достави сите потребни документи.

Македонски Телеком АД - Скопје писмено ќе го извести барателот за одбивањето на неговото барање во рок од 7 дена од денот на приемот на барањето при што ќе ги наведе причините за одбивањето.

Македонски Телеком АД - Скопје може да го стави барањето за склучување на претплатнички договор во мирување поради немање на техничка можност да се реализира истото. Во овој случај барањето ќе биде ставено на листа на чекање во евиденцијата на Македонски Телеком АД - Скопје се до создавање на технички можности, по што истото ќе биде активирано за решавање.

При активирање на барањето за склучување на претплатнички договор, висината на надоместокот за почетно приклучување ќе биде според важечката понуда во периодот на активирање на барањето.

7.3 Склучување на договор за претплатнички однос

По добиената техничка можност и извршената уплата во назначениот рок на име надоместок за почетно приклучување, претплатничкиот однос помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје и претплатникот се смета за заснован од денот на склучување на претплатничкиот договор.

Договорот ќе се смета за склучен од денот на потпишување од страна на двете договорени страни. Истиот влегува во сила со денот на активирањето на бараната комуникациска услуга.

Договорот по правило се склучува за неопределено време, освен доколку претплатникот во своето барање не избере користење на комуникациска услуга со задолжително траење на договорната обврска, поради користење на специјална понуда на Македонски Телеком АД - Скопје. Ако според барањето на претплатникот, Македонски Телеком АД - Скопје има обврска пред истекот на задолжителното времетраење на претплатничкиот претплатничкиот договор, во рок не пократок од 15 дена да го извести претплатникот дека му истекува истиот, доколку има промена на тарифниот модел или претплатникот претплатникот останува без услугата. Доколку претплатникот сака да го раскине договорот пред истекот на неговото времетраење, тогаш сите обврски што произлегуваат од договорот кон Македонски Телеком АД - Скопје стасуваат веднаш и пред раскинувањето тој е должен да ги подмири истите.

Како составен дел од претплатничкиот договор се сметаат и формуларите и анексите кон договорот што ги пополнува и склучува претплатникот, за активирање и деактивирање на дополнителните услуги и заради утврдување или менување на тарифниот модел или пакет што го користи.

Во случај на потпишување на претплатнички договор со физичко лице, договорот треба да биде потпишан лично од страна на претплатникот или, преку лице овластено со нотарски заверено полномошно.

Во случај на потпишување на претплатнички договор со правно лице, договорот треба да биде потпишан од овластениот потписник на правното лице или од вработен овластен за таа цел со специјално полномошно издадено од правното лице.

7.4 Приклучување

Со склучувањето на Договорот, Македонски Телеком АД - Скопје има обврска да ја обезбеди бараната комуникациска услуга, и да му овозможи пристап кон јавната комуникациска мрежа. Пристапот на претплатникот на комуникациската мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје се обезбедува со приклучување на соодветна терминална опрема на мрежната приклучна точка што е сопственост на Македонски Телеком АД - Скопје.

Мрежната приклучна точка на која се приклучува терминалната опрема може да биде изведена и во просториите што ги

Општи услови

користи претплатникот.

Македонски Телеком АД - Скопје има обврска терминалната опрема на корисникот да ја приклучи на јавната комуникациска мрежа во рок од 7 работни дена од денот на склучувањето на Договорот, освен во случаите определени во Договорот и овие Општи услови. Во случај приклучувањето да го вршат овластени работници на Македонски Телеком АД - Скопје, претплатникот е должен за време на инсталирањето да им овозможи пристап на службените лица на Македонски Телеком АД - Скопје во просториите во кои ќе се инсталира терминалната опрема на претплатникот.

Македонски Телеком АД - Скопје нема да го ограничува или да го условува правото на претплатниците да приклучуваат терминална опрема што е овластена, односно типот - одобрен од страна на државните органи. Без оглед на претходното, Македонски Телеком АД - Скопје нема обврска да обезбеди меѓусебна оперативност на опрема со неговите комуникациски мрежи, ниту пак е одговорен за каква било загуба и промена предизвикана со терминалната опрема што ја обезбедуваат други страни.

Претплатникот подлежи на одговорност кон Македонски Телеком АД - Скопје за какво било оштетување на неговата мрежа што може да биде предизвикано од користењето на неодобрена опрема.

Во секој случај Македонски Телеком АД - Скопје може да одбие да поврзе или пак може да ја прекине врската со каква било терминална опрема што може да предизвика проблеми во неговата мрежа.

Претплатникот е должен на своја сметка да обезбеди од страна на стручен изведувач куќна инсталација од мрежната приклучна точка до просторијата на монтирање на комуникациското средство. Претплатникот задолжително мора да поседува атест-сертификат за видот на инсталацијата и терминална опрема како и да обезбеди соодветно напојување на комуникациското средство.

Македонски Телеком АД - Скопје е обврзан редовно да ги одржува капацитетите на комуникациската мрежа, што е во негова сопственост, во согласност со техничките правила и прописи и планови за одржување на непрекинатата и непречена употреба.

Претплатникот е должен за комуникациските средства сопственост на Македонски Телеком АД - Скопје да се грижи со внимание на добар домаќин односно стопанственик. При евентуален престанок на претплатничкиот однос, истите е должен да ги врати во исправна состојба, чија исправност при преземањето ја утврдуваат овластени лица од Македонски Телеком АД - Скопје.

Комуникациските средства што овозможуваат приклучување на терминалната опрема на претплатникот (, модем, рутер, интегриран уред за пристап и други комуникациски средства) се составен дел на Комуникациската мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје .

7.5 Комуникациски услуги

Една комуникациска услуга може да биде регистрирана само на едно лице. Едно лице може да располага со повеќе комуникациски услуги, под услов да се намирени сите месечни сметки за користење на постојните комуникациски услуги што се водат на негово име.

Комуникациската услуга може да има свој посебен повикувачки претплатнички број/броеви, што му овозможува на претплатникот да избира и да биде избран од корисниците и да воспостави комуникација со другите претплатници и корисници.

7.6 Претплатничка терминална опрема и инсталации

На фиксната јавна комуникациска мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје може да се приклучи само терминална опрема што ги задоволува барањата на техничките стандарди, изведбата и обележувањето, пропишани согласно со Законот и позитивните прописи.

Претплатничката терминална опрема и инсталација се наоѓаат во објекти на земјиштето кое го користи претплатникот. Претплатничката инсталација почнува од мрежната приклучна точка, а завршува во просториите на претплатникот, до претплатничката терминална опрема. Во станбени објекти со повеќе од шест стана и во деловни објекти, мрежната приклучна точка е во разводното ормарче на колективниот објект. (Слагана и Ѓорѓи) (OK od Gorge)

7.7 Измени и дополненија на Договорот

Измените и дополненијата на претплатничките договори ќе бидат внесени во анекс кон претплатничкиот договор, кој задолжително се потпишува од двете договорни страни. Во анексот може да се утврдуваат и посебни услови соодветни на деловните односи помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје и претплатникот. (Регулатива – Продажба)

Глава VIII

ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАПОТ ДО ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

Ако претплатникот не ги исполнува своите договорни обврски, Македонски Телеком АД - Скопје има право привремено или конечно да ги прекине или да ги ограничи своите услуги, по истекувањето на соодветниот рок за кој претплатникот ќе биде информиран. Сè до конечното прекинување на услугите, на претплатникот ќе му се наплатуваат сите претплати и давачки, под услов тој да е претплатен на комуникациските услуги на Македонски Телеком АД - Скопје од каков било вид.

8.1 Ограничување или прекин на комуникациските услуги

Македонски Телеком АД - Скопје може привремено да го ограничи или да го прекине пристапот кон јавните

комуникациските услуги во следниве случаи:

- доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршување на работите или отстранување на пречките;
- ако се утврдат технички пречки или недостатоци на претплатничката терминална опрема или инсталации, до отстранување на овие пречки, односно недостатоци;
- доколку претплатникот не ја плати сметката за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, до целосно плаќање на истата, освен во случај на поднесен приговор за износот на сметката, кога претплатникот треба да го плати износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката, до конечност на одлуката по приговорот;
- доколку претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на други лица со надомест;
- ако претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации, до извршување на прегледот;
- ако претплатникот приклучи терминална опрема која што не е во согласност со важечките прописи;
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него или друг закон или пропис, констатирана од страна на надлежен орган;
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од претплатничкиот договор.

За време на привременото прекинување на услугата во случаите утврдени во став 1 алинеи 1 и 2 од овој член со времетраење подолго од 48 часа, месечната претплата и надоместоците за дополнителните услуги се намалуваат за износ пропорционален со времетраењето на прекилот.

Македонски Телеком АД - Скопје по електронски пат, писмено или преку медиумите во случаите на привремено ограничување или прекин на пристапот кон комуникациските услуги утврдени во став 1 алинеи 1 и 2 од овој член, кои траат подолго од 30 минути ги известува корисниците и Агенцијата за електронски комуникации најмалку 48 часа пред планираното ограничување или прекин на пристапот, како и не подолго од 48 часа по прекилот кај ограничувањата или прекините предизвикани од технички пречки или од недостатоци на мрежата.

Во случај на прекин во обезбедувањето на јавните комуникациски услуги настанат поради дефект за кој Македонски Телеком АД - Скопје не е одговорен, ги известува корисниците за очекуваното време за отстранување на дефектот и за повторното вклучување на истите во комуникацискиот сообраќај.

Во случај на планирани технички работи и работни зафати, а што се однесуваат на интервенција во мрежата и опремата, Македонски Телеком АД - Скопје навремено испраќа информација до корисниците и до Агенцијата за причините за исклучувањето, времето на исклучување и повторното вклучување.

Македонски Телеком АД - Скопје ги презема сите неопходни мерки, ограничувањата или прекините да траат што е можно пократко.

Македонски Телеком АД - Скопје не е должен однапред да го извести претплатникот за исклучувањето, доколку се:

- предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и на животната средина или
- предизвикува голема материјална или оперативна штета.

Доколку е технички можно, Македонски Телеком АД - Скопје има право да го ограничи пристапот само до оние услуги во однос на кои претплатникот не постапил според условите наведени во претплатничкиот договор, освен во случаи на злоупотреба констатирани од страна на надлежен државен орган и континуирано доцнење со плаќањето или неплаќање на сметките.

8.2 Постапка за прекин во обезбедување на телекомуникациските услуги поради неплаќање

Согласно со Договорот за претплатнички однос, Македонски Телеком АД - Скопје ќе изврши прекин во обезбедување на комуникациски услуги поради ненавремено плаќање на телефонската сметка, запазувајќи ја постапката за исклучување.

Во случај на ненавремено плаќање, Македонски Телеком АД - Скопје има право да пресметува законска казнена камата од денот кога претплатникот западнал во задоцнување со плаќањето.

Доколку претплатникот не ја плати фактурата (сметката) за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, Македонски Телеком АД - Скопје, по претходно известување до претплатникот да го намира својот долг, има право привремено да го прекине пристапот до услугите во појдовен повик, до целосно плаќање на долгот од страна на претплатникот. За време на прекилот на услугата во една насока, месечната претплата продолжува да тече.

Доколку и по истекот на 15 дена од привремениот прекин претплатникот не го плати долгот, Македонски Телеком АД - Скопје може да го прекине пристапот до услугите во две насоки и од тој момент Македонски Телеком АД - Скопје нема да фактурира месечна претплата.

Македонски Телеком АД - Скопје, за време на времениот прекин на услугите од овој член, не смее да го ограничи пристапот и користењето на броевите на службите за итни повици.

Македонски Телеком АД - Скопје повторно ќе го приклучи претплатникот во најкраток можен рок, по презентирање на писмен или електронски доказ за намирен доспеан долг.

Доколку претплатникот не го плати долгот ниту во рок од 80 дена по истекот на рокот за плаќање определен во сметката,

Македонски Телеком АД - Скопје има право да го раскине Договорот и да пристапи кон конечен прекин на услугите.

Со демонтирање на телефонската линија на претплатникот му престанува претплатничкиот однос. Претплатникот на кој му е демонтирана претплатничката телефонска линија може повторно да стане претплатник на Македонски Телеком АД - Скопје доколку ги подмири своите долгови кон Македонски Телеком АД - Скопје и склучи нов договор со исти права и обврски како нов претплатник. По подмирувањето на долгот откако телефонската линија била демонтирана претплатникот може повторно да го добие истиот телефонски број доколку постои техничка можност. Во двата случаја претплатникот плаќа надомест за засновање на претплатнички однос според Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

8.3 Наплата на побарувањата по судски пат

Доколку претплатникот не го плати заостанатиот долг за користење на комуникациските услуги по претходно преземените активности: опомени, привремено исклучување и целосно исклучување - демонтирање, Македонски Телеком АД - Скопје има право да превземе активности за наплата на финансиските побарувања по судски пат.

8.4 Привремен прекин во обезбедувањето на комуникациските услуги (мирување)

Македонски Телеком АД - Скопје на писмено барање од претплатникот, може привремено да го прекине обезбедувањето на комуникациските услуги, за период од 30 дена до три месеци, но не повеќе од еднаш годишно и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата. Повторно приклучување ќе биде спроведено по истекот на периодот или пред тоа со поднесување на писмено барање за активирање на услугата. По истекот на периодот на мирување, претплатникот ќе продолжи да го користи тарифниот модел или пакет што го користел пред мирувањето. Претплатникот плаќа надомест за услугата согласно со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

8.5 Исклучување на комуникациските услуги при стечај и ликвидација

Македонски Телеком АД - Скопје го следи „Службениот весник на Република Македонија“ и, во случај на стечај, реорганизација, ликвидација или неликвидност на претплатникот, односно инсолвентност на претплатникот, ќе изврши демонтирање на претплатничката линија, односно ќе го раскине претплатничкиот договор, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 2 месеци од праќањето на писменото предупредување од страна на Македонски Телеком АД - Скопје. Во случај на активен стечај, доколку претплатникот и понатаму го плаќа долгот, Македонски Телеком АД - Скопје по барање на претплатникот ќе дозволи користење на одреден број на минимални комуникациски услуги.

Глава IX

ОСТАНАТИ УСЛУГИ

9.1 Преселување на претплатничката линија по барање на претплатникот

Претплатникот има право на преселување на телефонскиот приклучок, односно на комуникациската услуга во рамките на јавната комуникациска мрежа на друга адреса, во истото или во друго нумерациско подрачје на Македонски Телеком АД - Скопје, со поднесување на писмено барање и писмено по претходно намирен вкупен долг.

Доколку е технички можно, Македонски Телеком АД - Скопје во рок од 15 дена ќе го изврши преселувањето со ист или со друг број.

Доколку преселувањето технички не е можно, услугата ќе биде исклучена од јавната комуникациска мрежа и претплатникот ќе има статус на претплатник на кој му мирува претплатничкиот однос. Кон барањето за преселување потребно е да се приложи и соодветна документација (доказ за сопственост или договор за закуп) за просторот што се наоѓа на адресата на која се бара преселувањето. Во случај претплатничкиот однос да е ставен во мирување, претплатникот не плаќа месечна претплата.

За преселување на комуникациската услуга претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на терминална опрема на јавната комуникациска мрежа на Македонски Телеком АД - Скопје, на адресата на која се преселува, согласно со ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Претплатниците што имаат неплатени сметки на Македонски Телеком АД - Скопје, не можат да добијат преселување на претплатничка линија на друга адреса.

9.2 Промена на телефонски број

Секоја претплатничка линија добива свој кориснички број, кој го определува Македонски Телеком АД - Скопје, а по претходно добиено решение за доделување на броеви и серии на броеви од страна на Агенцијата за електронски комуникации во согласност со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги во Република Македонија.

Македонски Телеком АД - Скопје може да го промени корисничкиот број на претплатничката линија поради технички причини, без согласност од претплатникот, под услов за тоа писмено или преку средствата за јавно информирање да го извести најмалку 15 дена пред промената. Во ваков случај, претплатникот нема право на надомест на штета настаната како последица на промена на корисничкиот повикувачки број.

Стариот повикувачки број за период од минимум 30 дена не се доделува на друг претплатник. Во системите во кои постојат технички можности, се даваат говорни известувања за промената на броевите, така што за време од 30 дена на секој повик упатен од стариот број се дава известување за настанатата промена со информација за новиот број. За

претплатниците - правни лица, известувањето за настанатата промена на броевите се дава за време од 60 дена.

Промена на телефонскиот број може да се изврши и по барање на претплатникот со поднесување на писмено барање до Македонски Телеком АД - Скопје, доколку претплатникот претходно ги намира сите стасани обврски кон Македонски Телеком АД - Скопје. Претплатникот може да бара измени на корисничкиот број на претплатничката линија, а Македонски Телеком по правило ако за тоа постојат технички можности, го одобрува. За истата услуга Македонски Телеком АД - Скопје може да наплати соодветен надоместок, согласно со Ценовникот.

Претплатникот може да се изјасни дали сака новиот претплатнички број да биде соопштуван од Службата за информации и објавен во именикот на Македонски Телеком АД - Скопје. Доколку претплатникот не се изјасни, претплатничкиот број се објавува.

9.3 Промена на називот на претплатникот на иста адреса (физичко лице)

На барање на претплатникот доколку истиот ги има намирено долговите кон Македонски Телеком АД - Скопје за користени комуникациски услуги, со надоместок, линијата може да биде променета (регистрирана) на име на друго лице без преселување на линијата на друга адреса во следниве случаи:

- кога претплатникот го променил своето име;
- кога линијата е регистрирана на име на член на семејството со негова согласност;
- кога домашната линија претплатникот ќе ја користи како деловна линија (кога таквите активности ќе завршат, линијата може повторно да биде регистрирана како линија на име на физичкото лице).

Доколку промената се врши во случај на смрт на претплатникот, линијата може да биде регистрирана на друго лице и тоа:

- потесен член на семејството (брачен другар, татко, мајка, син или ќерка);
- еден од наследниците, во согласност со писмена спогодба меѓу нив;
- лице што живеело со претплатникот, во согласност со писмена спогодба (официјален правен акт) меѓу нив;
- лице што има право на поседување согласно со спогодба за грижи или како подарок;
- лице по основа на правосилна судска одлука.

Барањето за преименување на претплатникот мора да биде доставено со прилог од правосилна судска одлука до Македонски Телеком АД - Скопје во рок од 6 месеци од смртта на претплатникот.

Во случај на развод, линијата останува на име на носителот на претплатничкиот однос.

Претплатникот треба да плати надомест за услугата во износ утврден со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

9.4 Промена на називот на претплатникот (правно лице), раздвојување на правен субјект во еден или повеќе правни субјекти (правни наследници)

Во случај на статусни промени на правните лица, линијата може да биде пререгистрирана на името на правниот следбеник доколку има поднесено писмено барање за тоа.

Новоформираното друштво или трговец поединец, за да може да го користи правото на претплатничка линија има обврска во рок од 15 дена од денот на извршената трансформација да приложи материјален доказ, со што ќе ја докаже поврзаноста со правното лице чиј правен следбеник е.

Новоформираниот правен субјект ја доставува до Македонски Телеком АД - Скопје следнава документација:

- Решение за згаснувања, ликвидирање на фирмата;
- Решение за регистрација на новооснованата фирма од Централниот регистар;
- Картон за депониран потпис;
- Копија од договор за деловен простор или договор за изнајмување.

Претплатникот треба да плати надомест за услугата во износ утврден со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје. Претплатникот сукцесор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од страна на претходниот претплатник, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.

9.5 Пренесување на правото на користење на претплатничката линија

Претплатникот има право да го пренесе правото на користење на претплатничката линија, односно комуникациската услуга на друго лице, кое ги исполнува потребните услови за засновање на претплатнички однос, со писмена согласност од страна на Македонски Телеком АД - Скопје и со претходно целосно намирање на сите обврски за реализираните комуникациски услуги кон Македонски Телеком АД - Скопје. Новиот претплатник ќе продолжи да го користи постојниот телефонски приклучок со дефинирана нумерација и категорија на услуга.

Претплатникот треба да поднесе писмено барање до Македонски Телеком АД - Скопје, со доказ за намирени сметки, а идниот корисник поднесува изјава дека го прифаќа користењето на претплатничката линија, односно на комуникациската услуга.

Македонски Телеком АД - Скопје донесува писмено решение, по барањето на корисникот и го одобрува ако претплатничката линија, односно комуникациската услуга останува на истата адреса, а доколку пренесувањето се врши на друга адреса, Македонски Телеком АД - Скопје го одобрува доколку постојат технички услови.

Претплатникот се обврзува за пренесување на претплатничкото право да плати еднократен надоместок за покривање на административни и технички трошоци, во износ утврден со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Надоместокот од претходниот став не се наплаќа во следниве случаи:

- пренесување на правото на брачен другар или на членови на потесното семејство (родител, дете);
- пренесување на правото во случај на смрт на претплатникот;
- пренесување на правото во случај на престанок на правното лице - претплатник (ликвидација или стечај);
- пренесување на правото при статусни промени на правното лице (поделба, спојување, припојување), и
- пренесување на правото од правно на физичко лице или обратно, кога физичкото лице е основач или содружник во правното лице.

Претплатникот и лицето на кое му се пренесени правата од договорот, солидарно се одговорни за какви било финансиски побарувања на Македонски Телеком АД - Скопје во врска со услугите што биле дадени пред денот на отстапувањето на правата и што не биле фактурирани до тој датум од какви било причини.

9.6 Промена на податоците на претплатникот

Претплатникот има обврска писмено да го извести Македонски Телеком АД - Скопје за промените на личните податоци, името, називот, адресата, местото, статусот или за кои било податоци од идентификационен карактер во рок од 15 дена од извршената промена, а за штетите настанати со непочитување на обврската, одговорноста ќе ја сноси претплатникот.

9.7 Промени на услугите

Доколку дојде до менување на услугите, цените на услугите, начинот на тарифирање на истите, како и другите услови на работење, претходно, во рок не покус од 30 (триесет) дена, преку средствата за јавно информирање, веб страницата на Операторот или преку писмен, електронски или друг јавно достапен начин, да го извести претплатникот.

9.8 Услуги што ги обезбедуваат други оператори/даватели на комуникациски услуги

Македонски Телеком АД - Скопје не е одговорен за квалитетот на услугите што на претплатниците на Македонски Телеком АД - Скопје им ги обезбедуваат други оператори и/или даватели на комуникациските услуги, користејќи ја мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје. Користењето на услугите што другите оператори/даватели на комуникациски услуги ги нудат преку мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје, подлежи на условите дефинирани од тој оператор/давател на комуникациски услуги.

Ако претплатникот на Македонски Телеком АД - Скопје ги користи услугите на друг оператор/давател на комуникациските услуги, користењето на тие услуги на претплатникот му ги пресметува и наплаќа операторот и давателот на комуникациските услуги што ги обезбедува. Услугите што не се предмет на предизбор на оператор (локални повици, национални и меѓународни повици кон скратени броеви, национални и меѓународни и повици кон негеографски броеви освен повиците кон негеографските броеви за јавни мобилни комуникациски услуги) на Претплатникот му ги обезбедува, пресметува и наплаќа Македонски Телеком АД - Скопје преку сопствената мрежа. Освен во поглед на услугата со додадена вредност која Македонски Телеком АД - Скопје може, во зависност од постигнатиот комерцијален договор со давателот на тие услуги, да ја наплатува за давателот на тие услуги кој остварува пристап кон мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје, Македонски Телеком АД - Скопје нема обврска и по правило не наплатува за услугите што ги нуди друг оператор и давател на комуникациски услуги.

Во случај претплатникот да ја избере услугата избор или предизбор на оператор, Македонски Телеком АД - Скопје како обврзан оператор ќе му овозможи на претплатникот да ги користи услугите од (пред)избраниот оператор, ако е склучен договор за интерконеција помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје и (пред)избраниот оператор. Користење на услугите на (пред)избраниот оператор по пат на избор или предизбор на оператор, подлежи на условите што ги одредува (пред)избраниот оператор.

Следните услуги се предмет на (пред)избор на оператор:

- Меѓународни повици;
- Национални повици и
- Повици кон јавни мобилни комуникациски мрежи
- Локални повици.

Со склучување на претплатничкиот договор со предизбраниот оператор се смета дека:

- претплатникот ги прифаќа условите од договорот со предизбраниот оператор;
- претплатничкиот договор склучен со Македонски Телеком АД - Скопје како обврзан оператор или со друг предизбран оператор во однос на избраната услуга престанува да важи.
- претплатникот се согласува дека, доколку престане со користењето на услугата на друг предизбран оператор, а доколку не избере да ја користи од нов предизбран оператор, да продолжи да ја користи истата услуга од Македонски Телеком АД - Скопје како обврзан оператор.

Македонски Телеком АД - Скопје како обврзан оператор ќе ја прекине услугата на предизбран оператор во случај предизбраниот оператор да побара прекинување на услугата или доколку дојде до раскинување на претплатничкиот договор со претплатникот, или доколку се раскине договорот за интерконеција помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје како обврзан оператор и (пред)избраниот оператор.

Во отсуство на посебен договор за поделба на обврските помеѓу Македонски Телеком АД - Скопје како обврзан оператор и (пред) избраниот оператор, а во случај на некавалитетно обезбедување на услугите на претплатникот од страна

на (пред)избраниот оператор или во случај на непостапување по приговори од претплатникот, одговорноста ја сноси (пред)избраниот оператор.

Грешките поврзани со услугите што (пред)избраниот оператор им ги обезбедува на претплатниците преку услугите за избор на оператор, а кои биле пријавени од претплатници на службата за известување за грешки на Македонски Телеком АД - Скопје, се испитуваат од страна на Македонски Телеком АД - Скопје. Доколку испитувањето ја исклучи одговорноста на Македонски Телеком АД - Скопје и грешката е поврзана со услугата што (пред)избраниот оператор му ја овозможува на претплатникот, Македонски Телеком АД - Скопје ќе ја пренесе грешката на (пред)избраниот оператор. Понатамошните одговорности во врска со пренесената грешка ќе бидат превземени од (пред) избраниот оператор.

“Претплатникот може да избере услуга предизбор на оператор за следниве категории на повици:

- Меѓународни повици;
- Национални повици и повици кон јавни мобилни комуникациски мрежи;
- Меѓународни повици, национални повици и повици кон јавни мобилни комуникациски мрежи.

Претплатниците може да склучат договор со еден предизбран оператор за национални повици и повици кон јавни мобилни комуникациски мрежи а со друг предизбран оператор за меѓународни повици или може да склучат договор со ист предизбран оператор за национални повици, повици кон јавни мобилни комуникациски мрежи и меѓународни повици. Сите останати типови на повици ќе бидат обезбедени од страна на Македонски Телеком АД - Скопје.

Плаќањето за остварените повици преку услугата избор на оператор и/или предизбор на оператор, претплатниците треба да го вршат исклучиво на (пред) избраниот оператор кој ги обезбедил повиците. Месечната стандардна претплата за услугата - пристап кон мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје и останатите услуги кои не се предмет на услугата (пред)избор ‘ќе бидат обезбедени од страна на Македонски Телеком АД - Скопје, при што претплатникот и понатаму ќе има обврска да ги плаќа истите на Македонски Телеком АД - Скопје.

Услугата предизбор на оператор не го спречува претплатникот да ја користи услугата избор на оператор за секој поединечен повик.

Претплатниците кои користат бенефициран тарифен модел, претплатниците со забрана за појдовни повици (исклучени во една насока) и претплатниците кои имаат склучено договор за лојалност за јавни говорни телефонски услуги со Македонски Телеком АД - Скопје, нема да можат да ги користат услугите избор на оператор и/или предизбор на оператор. Доколку овие категории на претплатници го променат својот бенефициран тарифен модел во стандарден (основен) тарифен модел, ќе бидат исполнети условите за активираше на услугата избор и предизбор на оператор.

Доколку на барање на претплатникот Македонски Телеком АД - Скопје има поставено забрана за појдовни повици кон определени дестинации кои се предмет на услугата (пред)избор на оператор, истиот претплатник нема да може да ја користи услугата (пред)избор на оператор за тие дестинации се додека не побара од Македонски Телеком АД - Скопје да се отстрани соодветната забрана.

Во случај кога Македонски Телеком АД - Скопје има поставено забрана за појдовни повици кон одредени дестинации кои се предмет на услугата избор на оператор, истиот претплатник нема да може да ја користи услугата избор на оператор за тие дестинации.

Доколку претплатникот кој користи услуга предизбор на оператор го промени својот национален претплатнички број, услугата за предизбор на оператор престанува да важи.

Доколку претплатникот кој користи услуга предизбор на оператор го пренесе правото на користење на претплатничката линија, услугата за предизбор на оператор престанува да важи.”

Во зависност од техничките можности на мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје, поединечни услуги што другите даватели на комуникациски услуги ги овозможуваат преку мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје нема да му бидат на располагање на претплатникот за време на привременото исклучување на претплатничката терминална опрема (комуникациската приклучна линија) од мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје, а во согласност со овие Општи услови и со договорот.

Доколку претплатникот ги остварува повиците преку (пред)избраниот оператор, на таквиот комуникациски сообраќај нема да се применуваат бонусите што ги обезбедува Македонски Телеком АД - Скопје за јавните говорни услуги за своите претплатници.

Останати услуги

9.9 Преносливост на број при промена на оператор на јавна комуникациска мрежа.

9.9.1 Обврски на Македонски Телеком АД - Скопје, кога се јавува како оператор давател

Македонски Телеком има обврска да обезбеди преносливост на географски претплатнички броеви кај оператор на јавна фиксна телефонска мрежа.

Македонски Телеком АД - Скопје има обврска да обезбеди континуитет на услугите се до започнувањето на временската рамка за предавање на број.

Претплатникот поднесува барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број кај операторот примател. Со доставувањето на барањето претплатникот го раскинува Претплатничкиот договор склучен со Македонски Телеком АД – Скопје, а операторот примател во негово име ги доставува потребните лични податоци и потпишаната

Операторот примател преку ЦБП системот ќе го извести Македонски Телеком АД - Скопје дека претплатникот поднел барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број во рок не подолг од 2 (два) работни дена од денот на приемот на барањето, освен во случај кога операторот примател треба претходно да утврди дали има техничка можност за спроведување на барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број.

Доколку барањето за пренесување на број преку ЦБП системот е примено од страна на Македонски Телеком АД до 12:00 часот во текот на работен ден, Македонски Телеком АД - Скопје ќе му одговори на операторот примател во рок не подолг од 3 (три) часа по приемот на барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број. Доколку Македонски Телеком АД – Скопје не одговори на барањето во рок од 3 (три) часа, тоа подразбира дека барањето е прифатено.

Доколку барањето за пренесување на број преку ЦБП системот е примено од страна на Македонски Телеком АД после 12:00 часот во текот на работен ден или во неработен ден, Македонски Телеком АД - Скопје ќе му одговори на операторот примател во рок не подолг од 3 (три) часа од почетокот на работното време во следниот работен ден. Доколку Македонски Телеком АД – Скопје не одговори на барањето во рок од предвидените 3 (три) часа, тоа подразбира дека барањето е прифатено.

Временската рамка за предавање на бројот е временскиот период од 12:00 до 16:00 часот секој работен ден кој започнува во рок од 2 (два) работни дена од моментот на трансакцијата за запис на податоците за пренесување на број во ЦБП за конкретниот склучен претплатнички договор од страна на операторот примател и почнува обезбедување на услугата од страна на операторот примател. За време на овој период обезбедувањето на услугата може делумно или целосно да биде прекината

Во случај на барање за пренесување на повеќе од 1000 броеви на еден претплатник, Македонски Телеком АД - Скопје може да побара од Агенцијата согласност за пролонгирање на рокот за започнување на временската рамка за предавање на број.

Во случај на пренесување на број истовремено со разврзан пристап на локална јамка или големопродажна претплатничка линија, Македонски Телеком АД - Скопје и операторот примател го договараат датумот на изведбата на разврзан пристап на локална јамка или големопродажна услуга за изнајмување на претплатничка линија со пренесување на број, кој период не може да биде подолг од 10 (десет) работни дена од денот на поднесување на барањето за склучување на договор со пренесување на број кај операторот-корисник од страна на претплатникот.

Македонски Телеком АД - Скопје треба да обезбеди можност на своите претплатници како повикувачка страна да се информираат пред повикот да биде инициран од мрежата на Македонски Телеком АД дали и во која мрежа е пренесен бројот од мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје, преку повикувачкиот број на службата за грижа на корисници. Кога Претплатник иницира повик кон пренесен број, пред воспоставувањето на повикот Македонски Телеком АД – Скопје треба да им обезбеди на своите претплатници да добијат звучен сигнал кој нема да трае повеќе од 2(две) секунди, кој еднозначно определува дека Претплатникот повикува пренесен број.

Македонски Телеком АД - Скопје на претплатникот ќе му наплаќа еднократен надоместок за покривање на трошоците за преносливост на број во случај на преносливост на број при промена на оператор на јавна комуникациска мрежа, утврден во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

9.9.2 Обврски на претплатникот, кога Македонски Телеком АД - Скопје се јавува како оператор давател

Претплатникот треба да е согласен дека претплатничкиот договор склучен со Македонски Телеком АД - Скопје се раскинува поради остварување на правото на претплатникот за пренесување на број. За таа цел, претплатникот потпишува барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број кое го поднесува до операторот примател.

Претплатничкиот договор со Македонски Телеком АД - Скопје се раскинува со моментот на фактичкото пренесување на бројот, при што претплатникот е обврзан да ги подмири сите обврски за раскинување на претплатничкиот договор кон Македонски Телеком, кои ги има до моментот на фактичко пренесување на бројот.

Претплатникот може да поднесе барање за пренесување на еден, повеќе или сите броеви вклучени во претплатничкиот договор. Пренесувањето на подредена серија на броеви за ИСДН или аналогни претплатнички терминални линии е возможно само за целата серија на броеви заедно.

Претплатникот има право повторно да го пренесе пренесениот број на кој било друг оператор, вклучително на Македонски Телеком АД - Скопје и на кој било претходен оператор.

9.9.3 Обврски на Македонски Телеком АД - Скопје, кога се јавува како оператор примател

Македонски Телеком АД - Скопје има обврска да прифати барање на претплатник за преносливост на претплатнички број, доколку претплатникот ги исполнува одредбите наведени во општите услови.

Македонски Телеком преку ЦБП системот ќе го извести операторот давател дека претплатникот поднел барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број во рок не подолг од 2 (два) работни дена од денот на приемот на барањето доколкупритоа постојат технички услови за обезбедување на услугите побарани од Претплатникот. Македонски Телеком АД има право на подолг рок за известување на Операторот давател во случај кога треба дополнителни активности за дефинирање на постоење на технички можности за обезбедување на услугите од барањето

на Претплатникот. Операторот давател преку ЦБП системот треба да му одговори на Македонски Телеком во рок не подолг од 3 (три) часа по приемот на барањето.

Во случај на одбивање на барањето, по исполнувањето на обврските што биле причина за одбивањето, претплатникот поднесува ново барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број.

Во случај на прифаќање на барањето за пренесување на број, претплатничкиот договор склучен со Македонски Телеком АД - Скопје стапува на сила во моментот на фактичкото пренесување на бројот од Операторот Давател.

Временската рамка за предавање на бројот е временскиот период од 12:00 до 16:00 часот секој работен ден кој започнува во рок од 2 (два) работни дена од моментот на трансакцијата за запис на податоците за пренесување на број во ЦБП од страна на Македонски Телеком АД – Скопје и почнува обезбедување на услугата од страна на Македонски Телеком АД – Скопје врз основа на склучениот претплатнички договор со пренесување на број. За време на овој период обезбедувањето на услугата може делумно или целосно да биде прекината .

9.9.4 Обврски на претплатникот, кога Македонски Телеком АД - Скопје се јавува како оператор примател

Претплатникот го поднесува барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број во продажните салони на Македонски Телеком АД - Скопје. Претплатникот пред поднесувањето на барањето од претходниот став, потребно е да ја обезбеди неопходната документација утврдена во член 7.2 од овие Општи услови и да добие известување за техничка можност за пренесување на број.

9.10 Географска преносливост на број

Македонски Телеком АД - Скопје ќе обезбеди географска преносливост на број на претплатник кој сака да го задржи постојниот број при промена на мрежната завршна точка во исто географско нумерациско подрачје, по поднесено барање за преселба со задржување на постојниот број при промена на мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје од страна на претплатникот.

Претплатникот треба да поднесе барање за преселба со задржување на постојниот број при промена на мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје од страна на претплатникот.

Македонски Телеком АД - Скопје на претплатниците на своите услуги кои побарале географска преносливост на број ќе им наплаќа еднократен надоместок за покривање на трошоците за географска преносливост на број утврден во Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Глава X

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

10.1 Права на претплатникот

Да добива непречено, ефикасно и редовно користење на услугите на сите јавни комуникациски услуги што може да бидат користени на неговата терминална опрема што се соодветни на технолошкиот развој на капацитетите на Македонски Телеком АД – Скопје.

На преселување на телефонскиот приклучок, односно комуникациската услуга во рамките на јавната комуникациска мрежа на друга адреса, во истото или во друго нумерациско подрачје на Македонски Телеком АД - Скопје, со поднесување на писмено барање и писмен доказ за намирен вкупен долг, за што плаќа еднократен надоместок согласно со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Да бара привремен прекин на обезбедување на комуникациските услуги (мирување), за период од 30 дена до три месеци, но не повеќе од еднаш годишно и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата, а за што плаќа еднократен надоместок согласно со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Да бара во секој момент бесплатно, на едноставен начин и со користење на едноставни средства, Операторот да престане со обработка на податоците за сообраќај заради маркетинг на електронски комуникациски услуги или заради давање услуги со додадена вредност.

Да бара во секој момент бесплатно, на едноставен начин и со користење на едноставни средства Операторот да престане да ги обработува личните податоци на претплатниците за директен маркетинг на производи и/или услуги.

Да бара неговите лични податоци да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста преку службата за евиденција на телефонските претплатници и единствениот телефонски именик, со реален надоместок, утврден согласно со Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.

Да го пренесе правото на користење на претплатничката линија, односно на комуникациската услуга, на друго лице, кое ги исполнува потребните услови за засновање на претплатнички однос, со писмена согласност од страна на Македонски Телеком АД - Скопје и со претходно целосно намирување на сите обврски за реализираните комуникациски услуги кон Македонски Телеком АД - Скопје. Новиот претплатник ќе продолжи да го користи постојниот телефонски приклучок со дефинирана нумерација и категорија на услуги.

На достапност до службата за грижа за корисници за каков било проблем што се однесува на користењето на услугите.

На достапност до бројот 190 на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации за остварување на своите права.

Да бара и да добие информација што се однесува на услугите што ги овозможува Македонски Телеком АД - Скопје, како и за цените и тарифите за користење на истите.

Да бара да добие информации за искористеност или надминувањето на одредени поволности кои ги користел согласно избраниот тарифентарифен модел во текот на еден месец, како и за тоа дека по нивното искористување или надминување ќе започне со променетиот модел и начин на тарифирање.

Да го откаже на свое барање користењето на одредени дополнителни услуги за кои не се плаќа дополнителна месечна претплата и кои автоматски му се достапни со одбирањето на тарифниот модел кој ќе го користи.

Да поднесе приговор, против одлуките или активностите на Македонски Телеком АД - Скопје, во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите. Приговорот што се однесува на деталната сметка се поднесува во рок од 15 дена од денот на доставувањето на сметката. Поднесениот приговор не го ослободува претплатникот од обврската за навремено плаќање на телефонската сметка.

Претплатникот има право да бара сметката да му се доставува со препорачана пратка по пошта, со посебен надоместок.

10.2 Права на Македонски Телеком АД - Скопје

Во согласност со развојната програма и техничките планови, да изврши промена на повикувачкиот број на претплатникот, согласно со важечките законски прописи, со претходно известување на претплатникот за промената и за новиот повикувачки број, доставено до претплатникот најдоцна 15 дена пред промената.

Од своите Претплатници да ги побара личните податоци утврдени со закон.

Да ги користи личните податоци на претплатниците за директен маркетинг на производи и/или услуги на Операторот единствено со нивна предходна согласност, со обврска на претплатниците да им овозможи во секое време, бесплатно и со користење на едноставни средства, да го спречат користењето на нивните лични податоци.

Да ги обработува податоците за сообраќај заради маркетинг на електронски комуникациски услуги или заради давање услуги со додадена вредност, за периодот на времетраење на претплатничкиот договор. Со потпишувањето на претплатничкиот договор, се смета дека Претплатникот дал согласност за обработка на податоците за сообраќај за погоренаведените цели.

Да наплатува надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок за претплатничка линија (претплата), како и надоместок за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи.

За повторно вклучување на исклучената претплатничка линија поради ненавремено плаќање или неплаќање на сметката, да го задолжи претплатникот, покрај заостанатиот долг, да плати надоместок за повторно приклучување на претплатничката линија, во согласност со Ценовникот.

Да стави забрана на користење на дополнителни услуги и услуги со додадена вредност, кои Македонски Телеком АД - Скопје со посебен договор ги обезбедува од некои оператори и/или даватели на услуги, а за кои претплатникот при користењето на тие услуги направил долг што не го платил во рокот определен со претплатничкиот договор.

Доколку е технички можно, Македонски Телеком АД - Скопје има право да го ограничи пристапот само до оние услуги во однос на кои претплатникот сторил повреда, освен во случај на злоупотреба и континуирано доцнење со плаќањето или неплаќање на сметките.

Да врши преглед и контрола на исправноста на терминалната опрема и на инсталациите на претплатникот.

Поради ненавремено плаќање на сметките, да изврши исклучување и на другите претплатнички линии вклучени во ист претплатнички договор, дури и ако другите сметки претплатникот ги платил на време.

Да пристапи кон конечно прекинување на услугите во случај на злоупотреба или постојано одлагање на плаќањето.

Да изврши наплата на своето побарување од телефонскиот претплатник - правен следбеник/ новоформираното правно лице, согласно со одредбите од Законот за облигационите односи.

Македонски Телеком АД - Скопје не одговара за содржината на комуникациите што се пренесуваат преку неговата мрежа.

Македонски Телеком АД - Скопје може во состав на тарифните модели, односно корисничките пакети да даде бонус за јавна говорна услуга во вид на бесплатни минути или изразени во паричен износ или на некој друг начин, и тоа поради сообраќајот реализиран во рамките на сопствената фиксна комуникациска мрежа, како и за повиците на претплатникот кон меѓународните дестинации и мобилните мрежи реализирани преку Македонски Телеком АД - Скопје. Ако претплатникот ги остварува сите или дел од некои повици преку услугата предизбор на оператор, на таквиот реализиран сообраќај Македонски Телеком АД - Скопје има право да не ги применува бонусите за јавна говорна услуга.

10.3 Обврски на претплатникот

Навремено да ги плаќа фактурираните износи за користени јавни комуникациски услуги во рокот наведен во фактурата (сметката), како и во случај на поднесен приговор за износот на сметката.

Непримањето на фактурата (сметката) не го ослободува претплатникот од обврската да го плати долгот на време.

Да ги користи комуникациските услуги исклучително за сопствени потреби и согласно со нивната намена, да не вознемирува други корисници, да не дава комуникациски услуги и капацитети, предмет на овој Договор, на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на Законот или на друг закон и пропис, како и на условите содржани во овој Договор.

Претплатникот е одговорен и за користењето на телефонскиот приклучок, кога истиот го користат трети лица на кои тој тоа им го овозможил.

Во рок од 15 дена писмено да го извести Македонски Телеком АД - Скопје за секоја промена на податоците потребни за склучување на овој Договор, а кои се неопходни за непречено доставување на известувањата и фактурите (сметките). Секое спротивно постапување ќе биде на штета на претплатникот, а Македонски Телеком АД - Скопје не презема каква било одговорност.

Да овозможи пристап до приклучната точка на терминалната опрема на овластени технички лица на Македонски Телеком АД - Скопје со налог издаден од стручна служба на Македонски Телеком АД - Скопје.

Да користи само терминална опрема во согласност со условите утврдени со прописите со кои се уредува радио и телекомуникациска терминална опрема и /или со планот за намена на радиофреквенциските опсези во Република Македонија .

Да го почитува секое упатство и соопштение на Македонски Телеком АД - Скопје во поглед на користењето на услугите и опремата.

Да се воздржува од какви било дејства што би ја довеле во опасност или би и нанеле штета на мрежата.

Да ги сноси трошоците за отстранување на дефектите на уредите, инсталацијата и мрежата предизвикани по негова вина.

Во случај на недобивање на месечната телефонска сметка, да се информира во специјализираните служби за односи со корисници на Македонски Телеком АД - Скопје и да побара подготвување на истата.

Да не ја користи претплатничката линија за вознемирувачки повици или за лажни повици.

Комуникациските средства (НТ-уред, ПЦМ-уред, модем, рутер и друго), сопственост на Македонски Телеком АД - Скопје, кои овозможуваат приклучување на неговата терминална опрема на јавната телекомуникациска мрежа, да ги чува и одржува со внимание на добар домаќин и во исправна состојба.

Претплатникот има обврска да дозволи, во случај кога има поднесено приговор или известување за штета, пристап на овластено техничко лице во просториите во работно време (од 8 - 18 ч.) како за да се извршат потребните контроли и проверка на инсталациите или на терминалната опрема.

Претплатникот има обврска да дозволи својата претплатничка линија да биде користена за повикување Прва помош, Противпожарна установа, Полиција, како и во случај на природни катастрофи.

Претплатникот се обврзува да ја плати неговата месечна претплата за оние периоди кога линијата нема да биде во работа, од причини што истата е исклучена врз основа на неодобрена и непрописна терминална опрема.

Дека услугите на Македонски Телеком АД - Скопје ќе ги користи само за сопствени потреби, како и дека нема да ја отстапува услугата или некои нејзини делови на привремено или трајно користење на трети лица без претходно писмено одобрение од страна на Македонски Телеком АД - Скопје. Изрично е забрането да се користат услугите на Македонски Телеком АД - Скопје за овозможување на комуникациски услуги без посебен договор што за таа намена се склучува со Македонски Телеком АД - Скопје.

Дека ќе ги држи во тајност идентификациониот број на претплатникот, бројот на претплатничкиот договор и/или ПИН-шифрата што му е доделена од Македонски Телеком АД - Скопје, односно неговите лични кодирани податоци. Претплатникот е исклучително одговорен за секоја штета настаната како последица на неправилно постапување и/или злоупотреба или неовластено користење на неговите лични кодирани податоци, идентификациониот број на претплатникот, бројот на претплатничкиот договор и/или ПИН-шифрата, поради намерно или крајно невнимание на претплатникот.

10.4 Обврски на Македонски Телеком АД - Скопје

Да овозможи пристап и активирање на јавните комуникациски услуги во рок од 7 (седум) работни дена од денот на склучувањето на овој Договор.

Да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугите на претплатникот, во согласност со Законот и правилата и прописите од оваа област, во кој се утврдени стандардите за квалитет на јавните комуникациските услуги.

Да овозможи идентификација или спречување на идентификација на повикувачки и повикан број, како и бесплатен пристап до броевите на службите за итни повици

Да води евиденција за своите претплатници, нивните адреси и кориснички броеви.

Во рамките на техничките можности да обезбеди неповредливост и заштита на тајноста на пораките што се пренесуваат, како и да гарантира сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето информации за претплатниците преку обработка на податоци, освен во случаи предвидени со Закон.

За користењето на услугите да подготви фактура (сметка) на претплатникот за секој месец и да му ја достави најдоцна до 15 наредниот месец.

На претплатникот да му обезбеди детална сметка заради контрола на наплатениот износ за услугите, согласно со Законот.

Во случај на повреда на одредбите на овој Договор, за тоа да го извести претплатникот и да му определи разумен рок за исполнување на обврските предвидени со овој Договор.

Доколку дојде до менување на услугите, цените на услугите, начинот на тарифирање на истите, како и другите услови на работење, претходно, во рок не покос од 30 (триесет) дена, преку средствата за јавно информирање, веб страницата на Операторот или преку писмен, електронски или друг јавно достапен начин, да го извести претплатникот.

Во случај на неоснован привремен прекин на јавната комуникациска услуга, да го ослободи претплатникот од плаќање на месечната претплата, за износ пропорционален со времетраењето на прекилот. Во овој случај Македонски Телеком АД - Скопје нема да сноси одговорност за каква било индиректна штета евентуално причинета на претплатникот, поврзана со загубен профит, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и сл.

На барање на претплатникот без надомест да му овозможи забрана за појдовниповици кон броевите преку кои се обезбедуваат услугите со додадена вредност. Доколку е технички возможно, да му овозможи забрана за следниве видови на појдовни повици: кон сите географски претплатнички броеви, кон сите негеографски претплатнички броеви и кон сите меѓународни броеви.

Да му овозможи, доколку е технички возможно по барање на претплатникот, забрана за појдовни повици, доколку месечниот трошок за тие повици го надминува однапред утврдениот износ.

Да обезбеди начин преку кој претплатникот на негово барање ќе може да добие информации за искористеност или надминувањето на одредени поволности кои ги коридтелкористел согласно избраниот тарифен модел во текот на еден месец, како и за тоа дека по нивното искористување или надминување ќе започне со променетиот модел и начин на тарифирање

Да ги утврди цените за пристап и за користење на јавните комуникациски услуги во Ценовникот.

Македонски Телеком АД - Скопје има обврска да ги чува податоците за комуникациските услуги во период, и тоа:

- за сметки (фактури) - 5 години
- за детален испис (преглед) на реализираниот сообраќај - до плаќање на сметката (фактурата), освен во случај на поднесен приговор, до конечно завршување на административната, односно до правосилно завршување на евентуално поведената судска постапка .

На барање на претплатникот, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно, Македонски Телеком АД - Скопје треба да даде детален испис на реализиран сообраќај за бараниот период, . Македонски Телеком АД - Скопје не обезбедува детален испис за повици во дојдовен сообраќај, освен по налог на надлежен државен орган. Во случај да дојде до технички проблем во системот Македонски Телеком АД - Скопје го задржува правото да не издаде детален испис.

Македонски Телеком АД - Скопје има право да дава податоци и информации на лица со посебни овластувања од надлежни органи, со Решение во кое се наведува основата и потребата за прибирање податоци, на лица со судски налог (вешто лице), инспектори при вршење на инспекциски надзор и други надлежни органи, согласно со закон, како и за потребите на службите на Македонски Телеком АД - Скопје со посебни овластувања.

Македонски Телеком АД - Скопје има обврска да издаде именик и во секое издание, без надоместок да ги објави имињата, адресите и броевите на претплатниците. На барање на претплатникот, Македонски Телеком АД - Скопје ќе објави дополнителни податоци на претплатникот со соодветен надоместок. На барање на претплатникот со надоместок, Македонски Телеком АД - Скопје се обврзува да не ги објави податоците на претплатникот во именикот. Македонски Телеком АД - Скопје може да наплаќа надоместок за секоја копија од печатениот именик.

Македонски Телеком АД - Скопје, во рамките на техничките можности, на претплатникот му обезбедува неповредливост на тајноста на пораките, односно ги презема сите мерки за заштита на неповредливоста на тајноста на пораките што се пренесуваат.

Македонски Телеком АД - Скопје нема да сноси одговорност за содржината на соопштенијата и на пораките што се пренесуваат низ мрежата.

Македонски Телеком АД - Скопје има обврска да го приклучи претплатникот во најкраток можен рок по презентирање на писмен доказ за намирен доспеан долг.

Македонски Телеком АД - Скопје има обврска да го извести претплатникот за привременото исклучување поради неплаќање.

10.5 Одговорности на Македонски Телеком АД - Скопје

(А) Македонски Телеком АД - Скопје нема да сноси одговорност за штетите што можат да се случат доколку комуникациската врска не била остварена или врска била прекината за време на комуникацијата.

(Б) Македонски Телеком АД - Скопје ќе биде одговорен за неизвршување на обврските во следните случаи:

- кога претплатничката линија не работи поради пречки на линијата или мрежата, претплатникот ќе биде ослободен од плаќање на месечна претплата за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во работа, доколку прекилот траел подолго од 48 часа;
- кога износите за услугите се натплатени;

Општи услови

- во случај на неосновано привремено исклучување, при што ќе го ослободи претплатникот од плаќање на месечната претплата и надоместоците за користење на дополнителните услуги, за износ пропорционален со времетраењето на прекилот, доколку прекилот траел подолго од 48 часа.

Одговорности на претплатникот

(А) Претплатникот ќе биде одговорен за сите штети на Македонски Телеком АД - Скопје, кои директно се предизвикани како последица на неизвршувањето на обврските согласно со Општите услови. Претплатникот е одговорен и за користењето на претплатничката линја, кога истата ја користат трети лица на кои тој, тоа им го овозможил.

(Б) Претплатникот се обврзува претплатничката линја да ја користи согласно со неговата намена, да не врши злоупотреба, да не вознемирува други претплатници и да не ја користи за цели спротивни на моралните норми и Законот.

(В) Претплатникот е должен својата терминална опрема и инсталации да ги одржува во состојба која обезбедува правилно и уредно пренесување на информациите преку мрежата и со нивна употреба да не го попречува нормалното функционирање на мрежата на која е приклучен.

(Г) Претплатникот нема да биде одговорен за штетите настанати поради елементарна непогода, пожар, саботажа, немири, штрајк или со одлуки донесени од државни органи.

Глава XI

ТРАЕЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ, ПРЕКИН НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ПРАВЕН ОДНОС

11.1 Траење на претплатничкиот договор

Претплатничкиот договор, по правило, се склучува за неопределено време.

Претплатничкиот договор може да се склучи на определено време со задолжително траење на договорот кое е определено во барањето за засновање на претплатнички однос.

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно, со поднесување на писмено барање, на пропишан образец, во согласност со овие Општи услови и Договорот. За таа цел претплатникот, на барање на Македонски Телеком АД - Скопје, ќе му ги овозможи сите информации и документи што Македонски Телеком АД - Скопје ќе ги смета за потребни за престанок на претплатнички однос.

Правните последици од раскинувањето на претплатничкиот договор врз основа на став 3 од овој член настапуваат со денот кога Македонски Телеком АД - Скопје го примил писменото барање од претплатникот за раскинување. Македонски Телеком АД - Скопје ќе постапи по барањето за раскинување на договорот, веднаш, а најдоцна во рок од 30 дена од приемот на писменото известување.

Ако претплатничкиот договор во рамките на посебна понуда на Македонски Телеком АД - Скопје е склучен на определен временски период со обврска за задолжително траење на договорот, а доколку во текот на периодот на задолжително траење на договорот претплатникот еднострано го раскине претплатничкиот договор или ако по вина на претплатникот дојде до раскинување на договорот пред истекот на периодот за кој е склучен, претплатникот ќе биде должен да плати договорна казна утврдена во соодветниот соодветниот претплатнички договор. Македонски Телеком АД - Скопје го задржува правото и на определување на дополнителни казни пенали, согласно со склучените договори.

11.2 Раскинување на договорот од страна на претплатникот

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со Македонски Телеком АД - Скопје лично со поднесување на писмено барање на образец пропишан од страна на Македонски Телеком АД - Скопје и во рок определен во претплатничкиот договор, при што треба да ги намира сите доспеани обврски кон Македонски Телеком АД - Скопје.

Претплатникот и по раскинувањето на претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.

При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на Македонски Телеком АД - Скопје во исправна состојба, што ја утврдува Македонски Телеком АД - Скопје при преземањето на средствата.

11.3 Раскинување на договорот од страна на Македонски Телеком АД - Скопје

Македонски Телеком АД - Скопје може да го раскине Договорот, особено:

- поради неисполнување на обврските на претплатникот предвидени со Договорот или Општите услови.
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од Договорот.
- доколку претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на трети корисници со одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со Македонски Телеком АД - Скопје.
- во случај на смрт на претплатникот, доколку линијата не е пренесена на друго лице во рок од 6 месеци.
- со судска одлука за бришење од Трговскиот регистар.
- во случај на стечај или ликвидација или неликвидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не

Општи услови

е пренесено на друго лице во рок од 2 месеца.

- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на претплатникот за цел спротивна на Законот, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи, констатирани од страна на надлежен орган.
- доколку Македонски Телеком АД - Скопје не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од шест месеци.

Во случај на раскинување на овој Договор, сите финансиски обврски на претплатникот кон Македонски Телеком АД - Скопје стасуваат веднаш.

Во случај на раскинување на овој Договор поради задоцнето плаќање, претплатникот не може да склучи нов претплатнички договор пред целосно да ги намира своите финансиски обврски кон Македонски Телеком АД - Скопје.

Во случај на смрт на претплатникот, Македонски Телеком АД - Скопје на барање од неговите наследници или членови на семејството, ќе изврши измена на насловот на претплатникот и пренос на претплатничкиот договор. До тогаш лицето што ќе продолжи да ја користи телефонската линија на претплатникот по неговата смрт, ќе се смета за привремен претплатник во смисла на одредбите содржани во Општите услови.

Ако за претплатникот е отворена стечајна постапка или ликвидациона постапка, стечајниот управник или ликвидаторот е должен да го извести Македонски Телеком АД - Скопје за таквата постапка по пишан пат во рок од 30 дена од денот кога е отворена наведената постапка. Ако стечајниот управник или ликвидаторот во писменото известување побара промена на името (насловот) на претплатникот и пренос на претплатничкиот договор, Македонски Телеком АД - Скопје ќе го пренесе претплатничкиот договор и ќе ги направи потребните промени во насловот на претплатникот.

Глава XII

ПРИГОВОРИ

12.1 Поднесување на приговори

Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Македонски Телеком АД - Скопје во врска со пристапот до или обезбедување на услуги, вклучително и право на приговор на износот на телефонската сметка.

Приговорот се доставува во писмена форма до специјализираните служби за грижа за корисници на Македонски Телеком АД - Скопје.

Доставувањето на приговорот по електронски пат на 171@telekom.mk или преку јавување на Контакт центарот на Македонски Телеком АД - Скопје на бесплатниот телефонски број 171, се смета дека е извршено во согласност со претходниот став.”

Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите што се предмет на приговорот. Приговорот доставен по истекот на овој рок се смета за ненавремен.

Поднесениот приговор во врска со износот на сметката не го ослободува претплатникот од обврската за навремено плаќање на износот на месечната претплата/месечен надомест. Претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата/месечен надомест во определениот рок. Доколку претплатникот не го плати износот на месечната претплата/месечен надомест во определениот рок, Македонски Телеком АД - Скопје има право да го ограничи пристапот до комуникациските услуги и/или да го исклучи претплатникот и да го раскине претплатничкиот договор.

Македонски Телеком АД - Скопје треба да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот и за тоа писмено да го извести претплатникот.

Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации, како независно регулаторно тело во областа на електронските комуникации во Република Македонија, со седиште во Скопје .

Доколку Македонски Телеком АД - Скопје не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 5 од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации, во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до Македонски Телеком АД - Скопје.

Агенцијата за електронски комуникации, по приемот на приговорот, постапува по истиот во согласност со член 102 на Законот за електронските комуникации.

Доколку приговорот е основан, Македонски Телеком АД - Скопје врши исправка со книжно одобрение или корекција во наредната сметка на одобрениот износ. Доколку Македонски Телеком АД - Скопје утврди дека приговорот е неоснован, со писмен допис го известува претплатникот. Во случај претплатникот да не го прифати ова и одбие да ја плати сметката, Македонски Телеком АД - Скопје своето побарување ќе го наплати по судски пат, согласно со позитивните законски норми.

Доколку претплатник поднесе приговор до Македонски Телеком во врска со висината на сметката или квалитетот на обезбедената услуга со додадена вредност, треба да направи проверка на приговорот и истиот да го проследи до Давателот на услуга со содадена вредност во рок од 5 (пет) дена од денот на приемот на приговорот од претплатникот. Македонски Телеком треба на давателот на услугата со додадена вредност заедно со приговорот да му ги достави името,

Општи услови

презимето и адресата на претплатникот, како и проверените податоци за спорната сметка или квалитет на услугата со додадена вредност.

Давателот на услуга со содадена вредност кој ја обезбедува услугата со додадена вредност треба да одговори по приговорот во рок од 10 (десет) дена од денот на приемот на истиот.

Македонски Телеком писмено го известува претплатникот за одлуката по однос на поднесениот приговор.

Одредбите во врска со пристапот до или обезбедување на услуги, вклучително и право на приговор на износот на телефонската сметка соодветно се применуваат по однос на плаќањето на сметката како и содржината на известувањето, а по поднесен приговор од претплатник во врска со висината на сметката или квалитетот на обезбедената услуга со додадена вредност.

Глава XIII

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

13.1 Измени и дополнувања на Општите услови

Македонски Телеком АД - Скопје може, по сопствена одлука, а особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или измените во законската регулатива, да ги промени или дополни овие Општите услови. Македонски Телеком АД - Скопје навремено ги информира претплатниците за промените во Општите услови.

13.2 Примена на Општите услови

Овие Општи услови на Македонски Телеком АД - Скопје ќе се применуваат на новите претплатници од денот на нивното влегување во сила.

Општите услови се применуваат и на претплатнички договори склучени пред тие да влезат во сила, во рок од 30 дена од денот на нивното објавување на веб-страницата на Македонски Телеком АД - Скопје.

Се смета дека претплатникот се согласил и ги прифатил изменетите услови на стандардниот претплатнички договор, доколку во период од 30 дена од денот на примената на новите општи услови, со поднесување на писмено барање, на пропишан образец, не го извести Македонски Телеком АД - Скопје дека го раскинува договорот. Раскинувањето на договорот и неприфаќањето на изменетите општи услови не го ослободува претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или од исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени. Во случај на раскинување на договорот сите финансиски обврски на претплатникот кон Македонски Телеком АД - Скопје стасуваат веднаш.

13.3 Виша сила

Користењето на услугите што ги обезбедува Македонски Телеком АД - Скопје може да биде прекинато поради дејство на виша сила. Под виша сила се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради кои исполнувањето на обврските од договорот станало отежнато или невозможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна), акти на јавна власт. Македонски Телеком АД - Скопје нема да сноси никаква одговорност кон претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикан од настан на виша сила.

13.4 Решавање на спорови

Споровите што ќе произлезат помеѓу договорните страни ќе се решаваат спогодбено, а во спротивно за истите ќе решава Основен суд Скопје 2 - Скопје. Овие Општи услови, вклучително и Договорот, ќе се толкуваат во согласност со важечките правила и прописи во Република Македонија.

13.5 Влегување во сила

Општите услови влегуваат во сила на денот на нивното донесување, а ќе се применуваат од денот на нивното објавување на веб-страницата на Македонски Телеком АД - Скопје. Со денот на влегување во сила на овие Општи услови престануваат да ваят Општите услови донесени во 2008 година.