Општи Услови

за начинот за пристап и користење на услуги со додадена вредност

Член 1

Броеви за услуги со додадена вредност

Броеви за услуги со додадена вредност се броеви од одредени серии кои согласно Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија се утврдени како серии за оваа намена и кои на Македонски Телеком АД Скопје (понатаму: Оператор) му се доделени од Агенцијата за електронски комуникации (понатаму: АЕК).

Член 2

Услуги кои се обезбедуваат преку броевите за услуги со додадена вредност (Услуги со додадена вредност)

Услугите со додадена вредност се услуги кои се обезбедуваат преку броевите за услуги со додадена вредност.
Листата на услуги со додадена вредност кои ги нуди Операторот и нивниот детален опис се дадени во Додаток 1 на овие Општи Услови. Условите за нивно давање/нудење се регулираат на комерцијалниот договор склучен помеѓу Давателот на содржински услуги и Операторот (понатаму: Комерцијален договор), и овие Општи Услови.

Член 3

Барање за доделување на број за услуга со додадена вредност

За користење на броеви за услуги со додадена вредност заинтересираната страна (понатаму: Давател на содржинска услуга или Давател на услуга) треба да поднесе барање за доделување на ваков број до Операторот, објавено на веб страната на Операторот. Операторот има право да го одобри барањето и да пристапи кон склучување на комерцијален договор за користење на посебни мобилни телефонски броеви за пристап и користење на услуги со додадена вредност. Операторот ќе одлучи за вакво барање во рок од 7 работни дена од денот на приемот на барањето.

Член 4

Услови за одбивање на барањето

Операторот може да одбие барање за склучување на Комерцијален договор со Давател на содржински услуги доколку:

- вршел измама кон крајните корисници констатирана од надлежен орган, и / или
- доколку операторот оцени дека нема финансиска односно комерцијална оправданост за склучување на таков договор.

Член 5

Потребни документи

Во прилог на барањето за склучување на Комерцијален договор со Операторот, Давателот на содржински услуги треба задолжително да достави тековна состојба за правниот субјект кој го поднесува барањето, кој не смее да биде постара од 6 месеци сметано од денот на поднесување на барањето.

Член 6

Обезбедување на услугата

Операторот ќе започне со обезбедување на услугата предмет на Комерцијалниот договор согласно роковите и условите определени во истиот и во овие Општи Услови.

Член 7

Времен прекин на давање на услуга

При утврдена злоупотреба, или кршење на одредбите од овој правилник надлежен орган може да побара операторот и/или давателот на јавни телефонски услуги на кого му е доделен бројот на услуга со додадена вредност да изврши времен прекин на пристапот до бројот на услуга со додадена вредност.

Член 8

Прекин на давање на услуга

При утврдена злоупотреба или кршење на законските одредби или кршење на договорните одредби, надлежен орган може да побара од Операторот што има склучено Комерцијален договор со Давателот на содржинска услуга, да го раскине истиот во рок од 15 дена од денот на приемот на барањето.

Дավател на содржинска услуга за кој надлежен орган констатирал дека врши злоупотреба или прекршување на законските одредби, не може да склучи Комерцијален договор со Операторот во рок од 6 месеци од денот на констатираната злоупотреба.

Член 9

Плаќање на надоместоците

Давателот на содржински услуги се обврзува навремено да ги плаќа надоместоците кои за него произлегуваат по основ на Комерцијалниот договор, на начин и во рокови дефинирани во тој договор.

Операторот е должен да му ги плаќа на Давателот на содржински услуги приходите од услугата со додадена вредност предмет на Комерцијалниот договор, согласно начинот и во роковите дефинирани во тој договор.

Член 10

Рекламирање и промотивен материјал

Давателот на содржински услуги се обврзува дека услугите со додадена вредност и промотивниот материјал ќе бидат во согласност со законот и другите релевантни прописи при што не треба да овозможат или да поттикнат нешто што е на било каков начин противзаконско.

Времето на работење/обезбедување на услугата со додадена вредност треба да биде наведено во промотивниот материјал за истата, освен ако станува збор за услуга во живо која е достапна 24 часа дневно.

Промоцијата на услугите со додадена вредност не треба да биде насочена првенствено кон лица на возраст помала од 18 години или да ги поттикнува да ја повикуваат услугата.

Услугата со додадена вредност и промотивниот материјал за неа особено не треба:

- да содржат материјал што поттикнува насилство, садизам или суровост или што е по карактер одбивен или застрашувачки;
- да резултираат со какво било навлегување во приватноста на корисниците, да создаваат чувство на страв или немир, да поттикнуваат расна, верска и национална нетрпеливост, да предизикуваат омраза, деградирање или понижување, да ја поттикнуваат или олеснуваат проституцијата;
- да ги злоупотребат психо-физичките карактеристики или особини на корисниците.

Член 11

Начин на рекламирање на број на услуга со додадена вредност и цената на услугата со додадена вредност

Во целиот промотивен материјал за услуга со додадена вредност, бројот на услугата со додадена вредност и цената на услугата со додадена вредност, треба да бидат претставени на начин што истите ќе бидат веднаш препознаени како број за услуга со додадена вредност и како цена на услуга со додадена вредност.

Член 12

Обврска за соодветна промоција на услугата со додадена вредност

Даватели на содржинска услуга треба да ги направи сите разумни обиди со кои ќе биде гарантирано дека промотивниот материјал нема да стигне до оние за кои тој или услугата што се промовира би биле несоодветни.

Даватели на содржинска услуга треба да ги направи сите разумни обиди со кои ќе се гарантира дека неговата услуга не се промовира на несоодветен начин.

Член 13

Промоција и реклама на услугата со додадена вредност преку електронски медиуми

Промоцијата и рекламата на услугата со додадена вредност преку радио, телевизија, телетекст, телефон, факс, интернет, услуга за кратки пораки, електронска пошта и друга форма на комуникација поврзана со електронските медиуми, треба да биде во согласност со законските одредби на начин што е најприфатлив и најсоодветен за применетата технологија.

Член 14

Промоција и реклама на услугата со додадена вредност преку печатени медиуми

Во случај на промоции и реклами што се појавуваат во печатени медиуми, Даватели на содржинска услуга треба да ги направи сите разумни обиди со кои ќе биде гарантирано почитувањето на законските одредби, а особено:

- услугата не треба неразумно да се одложува или откажува;
- услугата и промотивниот материјал не треба да бидат од таков карактер што неоправдано поттикнуваат на повици од корисници за кои што услугата не е наменета;
- услугата не треба да содржи неточни информации и треба да им биде јасно презентирано на корисниците кога последен пат биле ажурирани информациите што се временски ограничени.

Член 15

Информации за цената на услугата со додадена вредност

Даватели на содржинска услуга треба во целиот промотивен материјал јасно да ја назначи цената на повикот кон секоја од услугите со додадена вредност.

Информацијата за цената со вклучен ДДВ што е во текстуален формат треба да биде лесно пристапна, видлива, дадена во ист правец како и бројот на услугата со додадена вредност, со иста големина како големината на цифрите на бројот на услугата со додадена вредност и претставена на начин што нема да бара дополнително детално разгледување. Во случај на промоции на услуги со додадена вредност пренесувани за време на телевизиска програма, информацијата за цената мора да се соопшти на начин ист или сличен како што е соопштена информацијата за бројот на услугата со додадена вредност и постојано визуелно јасно да бидат прикажани на екранот.

Даватели на содржинска услуга со тарифирање по времетраење и/или настан, треба да стави кратка и јасна порака за цената на повикот, која не смее да биде подолга од 10 секунди пред почетокот на секој повик кон услугата со додадена вредност и во кој временски интервал повикувачот може бесплатно да го прекине повикот, при што тарифирањето ќе започне по завршувањето на пораката, а во случај на тарифирање по настан, тарифирањето ќе се случи по завршување на пораката. Цената на услугата е непроменлива за целото времетраење на повикот.

Исклучок од претходниот став на овој член се услугите со додадена вредност со тарифирање по настан преку кои се остварува гласање преку повикување на број на услуга со додадена вредност (televoteing) при што преку гласањето нема да се нуди било каква награда за повикувачите во текот на гласањето или подоцна по пат на извлекување, како и услугите преку кои се остваруваат донирања на средства за хуманитарни цели, при што краток тонски сигнал ќе го означува успешно остварениот повик.

Кога со услугата со додадена вредност се нуди услуга за пристап (како клуб, здружение или слично), што ќе повлече повеќекратни повторливи трошоци и наплати кон претплатникот (месечна наплата, наплата за определени испратени СМС / ММС содржини на кои претплатникот иницијално се обврзал/регистрирал и слично), информацијата за максималната цена на чинење што би ја платил претплатникот за пристап, користење и откажување, треба да биде објавена на самиот промотивен материјал што го содржи бројот на услугата со додадена вредност, на начин утврден со став 2 од овој член.

Кога со услугата со додадена вредност се нуди учество во интерактивен квиз во живо, секој повик кој ќе биде тарифиран, задолжително треба да биде вклучен директно во емитуваната програма на квизот во живо, не подоцна од 120 секунди од воспоставувањето на повикот, при што тарифирањето ќе започне откако претплатникот ќе биде вклучен директно во емитуваната програма на квизот во живо, но не и за време на времето на чекање.

Член 16

Надзор над квалитетот на услугата

Давателот на содржинска услуга во врска со надзорот над квалитетот на услугата со додадена вредност треба:
- постојано без прекин да ги снима сите повици кон услуги во живо (аудио снимка) исклучиво со цел да се овозможи доказ во случај на жалби и приговори од корисниците во постапка која е поведена од страна на надлежен судски или друг државен орган и да ги чува таквите снимки најмалку за период од една година;
- за услуги со снимена содржина, снимката и датумот на снимката да ги чува најмалку за период од шест месеци исклучиво со цел да се овозможи истрага за жалбите и приговорите од корисниците во доказна постапка која е поведена од страна на надлежен судски или друг државен орган;
- да обезбеди ефикасна постапка за заштита на снимените податоци од пристап од неовластени лица и обезбедување на докази за снимениот материјал;
- веднаш да го прекине давањето на услугата доколку снимањето прекине во било кое време и од било која причина.

Аудио снимката за повиците треба да содржи и податоци за датум, време на започнување на повикот, времетраење на повикот и повикувачки број на корисникот на услугата.

Член 17

Водење на услуга во живо – разговарање

Давателот на содржинска услуга за услуга во живо е должен:

- да обезбеди секој повикувач при поврзувањето да добива кратка воведна порака за деталите на сите трошоци за повикот во согласност со член 15 став 4 од овие Општи Услови;
- да обезбеди секој повикувач за време на давање на услугата во живо да добива инфо сигнал на секоја минута разговор;
Услугите за разговарање не треба да се промовираат како услуги за возрасни и давателот на содржинска услуга треба да ги искористи сите разумни начини да ги спречи разговорите што се од таква природа.
Давателот на содржинска услуга треба да води сметка да има минимум еден контакт-оператор што ќе врши надзор над 20 повикувачи. Контакт-операторите можат да учествуваат во разговорите.
Давателот на содржинска услуга треба да води сметка повикувачите да имаат пристап до услугите за разговарање само кога услугата ќе биде директно повикана.
Повикувачите не можат да бидат поврзани на услуга за разговарање преку другите услуги со додадена вредност, ниту пак повикувачите на услугата за разговарање можат да бидат поврзани кон другите услуги со додадена вредност преку тие услуги.

Член 18
Услуги во живо за возрасни
Услугите во живо за возрасни се услуги со додадена вредност од сексуална природа или било какви услуги за кои промотивниот материјал е од сексуална природа, или директно покажува или упатува на тоа дека услугата е од сексуален карактер.
До услугите во живо за возрасни може да се пристапи единствено преку броевите 0500 abcde кои што се назначени дека обезбедуваат пристап до услуги од таков карактер.
Давателот на содржинска услуга не треба да дава информации за контакт и активно да ги одвраќа повикувачите од барање или давање и да не дава лични податоци, податоци за работни места, адреси или телефонски броеви, или договарање или обиди за договарање било каков состанок додека се поврзани на услугата во живо.

Член 19
Наградни игри
Услугата за наградна игра и промотивниот материјал не треба да имплицираат дека сигурно ќе се добие награда, како и нереално да ја прикажуваат можноста за добивање на наградата.
По давањето на сите потребни информации за подигање на наградата, недавањето на точниот одговор мора веднаш да резултира со принуден прекин на услугата.

Член 20
Приговор од претплатник во врска со услуги со додадена вредност
Доколку претплатник поднесе приговор до Операторот во врска со висината на сметката или квалитетот на обезбедената услуга со додадена вредност, Операторот треба да направи проверка на приговорот и истиот да го проследи до оној Давателот на содржинска услуга кој ја обезбедува услугата со додадена вредност во рок од 5 (пет) дена од денот на приемот на приговорот од претплатникот. Операторот треба на Давателот на содржинска услуга заедно со приговорот да му ги достави името, презимето и адресата на претплатникот, како и проверените податоци за спорната сметка или квалитет на услугата со додадена вредност.
Давателот на содржинска услуга кој ја обезбедува услугата со додадена вредност треба да одговори по приговорот во рок од 10 (десет) дена од денот на приемот на истиот.
Операторот од став 1 на овој член писмено го известува претплатникот за одлуката по однос на поднесениот приговор.

Член 21
За се што не е предвидено со овие Општи Услови за начинот за пристап и користење на услуги со додадена вредност, ќе се применуваат одредбите од Комерцијалниот договор склучен со Операторот односно, Општите услови за начинот за пристап и користење на јавните комуникациски услуги на Операторот.

Додаток 1 – Листа на услуги со додадена вредност на Македонски Телеком АД Скопје

Услугите со посебна цена на чинење може да се реализираат преку:

1. <u>СМС</u>
   1.1 **Испраќање на СМС пораки (Mobile Originated SMS)**
      - Гласања
      - Анкети
      - Коментари
      - Наградни игри
      - СМС разговор (SMS chat)
      - Хороскоп
      - СМС Инфо

   1.2 **Примање на СМС пораки (Mobile Terminated SMS)**
      - Едократна претплата
      - Услуга со зачленување
      - Услуга со претплата

2. <u>**Online купување и претплата на сервиси и содржини**</u>
   - Купување на содржини преку телефон
   - Претплата за сервиси и содржини

3. <u>Повик</u>
   2.1 Водење на услуга во живо – разговарање
   2.2 Услуги во живо за возрасни
   2.3 Интерактивни квизови
   2.4 Наградни Игри

Опис:

1. **СМС услуги со посебна цена на чинење:**

1.1 **Испраќање на СМС пораки (Mobile Originated SMS)** - СМС пораки пратени од страна на претплатниците на Македонски Телеком кон Броеви за услуги со додадена вредност преку кои може да учествуваат во настани како: гласање, анкети, коментари, наградна игра, СМС разговор и слично или да добијат услуги како: Хороскоп, СМС Инфо и слично. Сите овие може да се поделат на две дополнителни категории:

1.1.1 Праќање на СМС пораки кон Броеви за услуги со додадена вредност на кои не е потребно да се врати одговор.
<u>Пример:</u> Претплатникот праќа порака со одредена содржина (краток код) и не добива никаква повратна порака (гласање, анкета, наградни игри ...)
1.1.2 Праќање на СМС пораки кон Броеви за услуги со додадена вредност на кои е потребно да се врати одговор.
<u>Пример:</u> Претплатникот испраќа СМС порака со одредена содржина и добива повратна порака со одговор (виц на денот, мудрост на денот, хороскоп, вести, информации ...)

1.2 **Примање на СМС пораки (Mobile Terminated SMS)**- СМС кои претплатниците на Македонски Телеком ги примаат од Давателот на услуги на нивно претходно барање преку кои може да се зачленат во клубови од кои ќе добиваат фреквентни пораки во текот на определен период за определен надомест кој претплатниците треба да го платат. Услугата за Примање на СМС пораки се дели на:

- <u>Услуги со зачленување</u> – Претплатникот испраќа иницијална СМС порака на одреден Број за услуги со додадена вредност на кој се пријавува за одредена услуга или се зачленува во одреден клуб, за потоа, на одреден временски период, да му се испорачуваат СМС пораки од Давателот на услуги.
  Секоја порака примена од Давателот на услуги како дел од услугата/клубот за кој се пријавил претплатникот, се наплатува согласно условите дефинирани од страна на Давателот на услуги во неговите рекламни материјали а согласно договорот со Македонски Телеком.

- Услуги со еднократна претплата – Претплатникот праќа СМС порака со цел да добие одредена содржина преку одговор или одговори на дневна / неделна / месечна основа, во зависност од видот на услугата што ја избрал.
  Целокупниот износ од претплатата за избраната услуга со еднократна претплата се наплатува по првата испорачана порака, а останатите пораки за периодот на валидност услугата, не се наплатуваат. По истекот на периодот на валидност на услугата, претплатникот може да продолжи да ја користи услугата само ако ја обнови претплатата.
- Давателот на услуги може максимално 3 месеци да се обидува да направи наплата од крајниот корисник при доставување на одредена содржина, после овој период Давателот на услуги не смее да прави обиди за наплата од крајниот корисник.

2. Online купување и претплата на сервиси и содржини
   - **Купување на содржини преку телефон** – Корисникот преку својот телефон може да купи различни содржини или услуги, како игри, апликации, музика, е-книги, видеа и т.н.
   - **Претплата за сервиси и содржини –** Корисникот преку својот телефон може да се претплати на различни сервиси за содржини и услуги.

3. Услуги со додадена вредност со остварување на повик
   - 3.1 Водење на услуга во живо – разговарање
   - 3.2 Услуги во живо за возрасни - Услугите во живо за возрасни се услуги со додадена вредност од сексуална природа или било какви услуги за кои промотивниот материјал е од сексуална природа, или директно покажува или упатува на тоа дека услугата е од сексуален карактер.
   - 3.3 Интерактивни квизови
   - 3.4 Наградни Игри

   Наплатата на услуги со додадена вредност со остварување на повик може да се наплаќаат по повик (со остварување на повик) и по времетраење.