

# ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОНЛАЈН НАРАЧКА, ПЛАЌАЊЕ И КУПУВАЊЕ УСЛУГИ И/ИЛИ ПРОИЗВОДИ ПРЕКУ ВЕБ СТРАНИЦАТА НА МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД – СКОПЈЕ

## 1. ВОВЕД

Предмет на овие Општи услови е утврдување на условите за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку веб страницата на Македонски Телеком АД - Скопје [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk).

Секој од подолу наведените изрази го има следново значење во смисла на овие Општи услови за онлајн купување:

**Посетител на страницата** е секое лице кое по пат на средствата за електронска комуникација пристапува на веб страницата [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk) и ја разгледува понудата на производи и/или услуги на Македонски Телеком.

**Купувач** е физичко или правно лице кое преку веб страницата на Македонски Телеком нарачува и купува производи и/или услуги од понудата на Македонски Телеком.

За Посетителот односно Купувачот, кој стапува во деловен однос со Македонски Телеком се применуваат позитивните законски прописи во Република Македонија од областа на електронските комуникации, електронска трговија, заштитата на личните податоци и заштитата на потрошувачите, како и Општите услови за начинот на пристап и користење на јавните комуникациски услуги на Македонски Телеком Македонија АД - Скопје.

## 2. РЕГИСТРАЦИЈА НА КУПУВАЧОТ

Купувачот кој е постоен корисник на услугите на Македонски Телеком и сака за својот број да нарача и купи производ или услуга од Македонски Телеком преку веб страницата [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk) потребно е да се регистрира/најави на порталот Мој Телеком, за да може да се реализира онлајн нарачката.

Купувачот кој купува припејд SIM картичка или припејд пакет, надополнува ваучер, купува дополнителна опрема или телефон (по цена само за уред), не е должен да се регистрира на Мој Телеком. Корисникот има можност да се регистрира како онлајн купувач за да има преглед на своите онлајн нарачки, но во тој случај нема да му биде овозможено да пристапи до Мој Телеком или до други пресонализираните содржини. Оттука, регистрацијата како онлајн купувач со цел да се изврши нарачка на одредени производи од нашата понуда е овозможена, како за корисници кои се регистрирани на Мој Телеком за мобилни и интегрирани услуги, така и за корисници кои не се регистрирани на Мој Телеком, а кои можат, но не мораат, да бидат корисници на Македонски Телеком. Регистрираниот корисник на Мој Телеком за мобилни и интегрирани услуги и регистрираниот онлајн купувач или нерегистрираниот посетител со пополнување на обрасците при купувањето на веб страницата [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk) во целост ја потврдува точноста на податоците што ги внесува во образецот, вклучувајќи ги и личните податоци. Во моментот на нарачувањето на одреден производ и/или услуга од понудата, Купувачот се согласува на овие Општи услови за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку веб страницата на Македонски Телеком.

## 3. НАЧИНИ НА ПЛАЌАЊЕ

Плаќањето за производите и услугите на Македонски Телеком купени преку веб страницата [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk) (во понатамошниот текст: Производи) може да се изврши на еден од подолу наведените начини:

- Плаќање со платежна картичка;
- Еднократно плаќање на прва телефонска сметка;
- Плаќање на рати на телефонска сметка.

### 3.1. Плаќање со платежна картичка

Електронското плаќање на нарачаните производи е овозможено преку Стопанска банка АД Скопје, членка на NBG групацијата, со сите картички од брендот на MasterCard и VISA издадени од која било банка во светот, а електронското дополнување е овозможено со истите картички издадени само во Р. Македонија. Исто така, производите можат да се плаќаат и со платежни картички издадени од домашни банки во Р. Македонија кои се користат за електронски плаќања: ТТК банка, Централна кооперативна банка (Силекс Банка), Статер банка, Стопанска банка А.Д. Битола и Зираат банка.

При плаќањето со платежна картичка, авторизацијата се врши автоматски онлајн преку CaSys. По успешно извршената авторизација, Корисникот прима известување за извршеното успешно/неуспешно плаќање по пат на е-пошта.

### 3.2. Еднократно плаќање на првата телефонска сметка

Еднократното плаќање на првата наредна телефонска сметка е овозможено само за постојните мобилни постпејд претплатници на Македонски Телеком, кои активно ги користат мобилните и интегрираните услуги на Македонски Телеком најмалку 6 месеци и кои во тој период немаат досеан долг на претплатничките линии во своја сопственост.

### 3.3. Плаќање на рати на телефонска сметка

Плаќање на рати на телефонска сметка е овозможена само за постојните мобилни постпејд претплатници на Македонски Телеком, кои активно ги користат мобилните и интегрираните услуги на Македонски Телеком повеќе од 6 месеци во моментот на склучување на Договорот за плаќање производ на рати и кои немаат досеан долг на претплатничките линии во своја сопственост.

Бројот на ратите зависи од избраниот телефонски апарат и тарифната група на која ѝ припаѓа претплатникот. Еден претплатник може да земе само еден производ на рати во исто време.

## 4. ИСПОРАКА

Испораката се врши на адресата дефинирана од Купувачот при извршената нарачка исклучиво на подрачјето на Р. Македонија само на лицето со својство на Купувач (име и презиме) или на лицето дефинирано како преземач на нарачката од страна на Купувачот. Испораката не се наплаќа без оглед на висината на износот на нарачката, а преземањето може да се изврши исклучиво од страна на Купувачот (или наведеното лице за прием на нарачката) со покажување валиден документ за лична идентификација. Испораката на нарачките ќе се врши преку Глобко логистика ДОО Скопје – партнер за логистика на Македонски Телеком за овој вид испораки.

Глобко логистика ДОО Скопје - партнер за логистика на Македонски Телеком за овој вид испораки, има обврска да го контактира Купувачот за да се договори точното време на испорака во рок од 5 работни дена по извршената онлајн нарачка.

Доколку доставувачот - овластеното лице на партнерот за логистика на Македонски Телеком за овој вид испораки не успее да го најде Купувачот или наведеното лице за прием на нарачката на наведената адреса за испорака, ќе биде оставена писмена информација за направен обид за испорака и информации за контакт, каде што Купувачот е должен да се јави во рок од 2 работни дена, со цел повторно да се договори термин за испорака на нарачката на адресата на Купувачот.

## 5. ОДГОВОРНОСТ НА МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ ВО СЛУЧАЈ НА ЗЛОУПОТРЕБА, НЕСООДВЕТНО И НЕОВЛАСТЕНО КОРИСТЕЊЕ НА ИНСТРУМЕНТОТ ЗА ПЛАЌАЊЕ

Македонски Телеком во потполност се оградува од каква било одговорност за штетата која може да му биде нанесена на Купувачот и/или на трети лица доколку таа настанала како последица на несоодветно и неовластено користење на платежната картичка, односно доколку од кои било причини таа е злоупотребена или искористена без знаење и согласност на сопственикот или доколку е украдена. Во наведените случаи Македонски Телеком нема обврска да изврши враќање на уплатените средства.

Македонски Телеком не е одговорен за трошоците за интернет сообраќајот на купувачот и нема да сноси одговорност за која било предизвикана штета која би можела да настане како резултат на прекин на интернет врската во моментот на користење на електронските услуги при онлајн купување.

## 6. ЗАШТИТА И СИГУРНОСТ НА ПОДАТОЦИТЕ

Македонски Телеком се обврзува да ја заштити приватноста на податоците, вклучувајќи ги и личните податоци на Купувачот од веб страницата на Македонски Телеком и потврдува дека со нив ќе постапува во согласност со Законот за заштита на лични податоци и други позитивни прописи од оваа област валидни во Р. Македонија.

Основните правила за собирање, користење и заштита на податоците на сите посетители на веб страницата на Македонски Телеком [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk), се наведени во Политиката за приватност, која е објавена на веб страницата на Македонски Телеком [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk). Во рамките на оваа **Политика за приватност** се утврдува кои податоци се собираат за време на посетата и како тие се користат.

При посетата на веб страницата, Македонски Телеком не врши автоматско прибирање на лични податоци, освен во случаи кога Купувачот доброволно ќе ги внесе овие информации, на пример, доколку за купопродажба на одредени производи и услуги внесот на лични податоци е задолжителен, во случај на учество во анкети, наградни игри или барања за информации.

Принципите наведени во Политиката за приватност се применуваат за заштита на податоците на сите посетители на веб страницата на Македонски Телеком, вклучувајќи ги и Купувачите на производи и услуги од веб страницата на Македонски Телеком. Политиката за приватност не се однесува на посетителите на други веб страници до кои се пристапува преку веб страницата на Македонски Телеком.

Повеќе детали во врска со основните принципи на политиката за приватност кои се применуваат и почитуваат од страна на сите компании кои припаѓаат на Deutsche Telekom групацијата можат да се најдат во нашиот Правилник за заштита на индивидуалното право на приватност.

#### 7. ЕЛЕКТРОНСКОТО ПЛАЌАЊЕ

Плаќањето се извршува по електронски пат, во реално време на настанување на трансакцијата. За сигурноста на направените трансакции од страна на Купувачот гарантира Банката. Електронското плаќање со платежни картички се врши со податоци кои поради безбедност при комуникацијата преку интернет се шифрираат со користење посебен SSL (Secure Socket Layer) протокол.

Притоа, податоците поврзани со платежната картичка на Купувачот или неговата сметка во банка се праќаат директно до банката преку шифрирана врска. Македонски Телеком не ги собира гореспомнатите податоци и нема пристап до информациите поврзани со платежната картичка или сметката во банка.

Македонски Телеком по ниту една основа не презема одговорност за штета заради неовластена трансакција, односно неовластено користење на личните податоци на Купувачот за време на реализација на електронското плаќање, бидејќи целокупното електронско плаќање е во надлежност на Банката.

#### 8. ВРАЌАЊЕ И РЕФУНДИРАЊЕ

По извршената испорака нема можност да се откаже купениот производ и да се сторнира платениот износ, освен во случаи кога корисникот има право да го откаже купувањето врз основа на императивните одредби на Законот за заштита на потрошувачите.

Доколку Купувачот се определи за плаќање на услугите/и или производите со платежна картичка, постои можност од прекин на интернет конекцијата во моментот на плаќање. Доколку барањето за плаќање е регистрирано од страна на Македонски Телеком, Купувачот добива е-пошта на својата е-адреса со извештај за статусот на извршената уплата, т.е. нотификација за тоа дали извршената трансакција е успешна или неуспешна.

Доколку Купувачот добие потврда по е-пошта на внесената е-адреса за успешно извршено плаќање, а не го добие производот во предвидениот рок, во тој случај Купувачот може да достави приговор во која било Телеком продавница или на е-адресата [kontakt@telekom.mk](mailto:kontakt@telekom.mk). Купувачот е должен во прилог на приговорот да достави и доказ за потврдена уплата и/или извод од банката за извршена трансакција.

На сите кориснички рекламации и поплаки, Македонски Телеком ќе одговори во законски предвидениот рок од 15 дена.

#### 9. ОСТАНАТО

Производот и/или услугата е резервирана за испорака по добиената потврда за плаќање од страна на Купувачот. Со самото ставање на производите во кошничка не значи дека е направена резервација и дека е затворена нарачката. Доколку нарачката не е заклучена до крај, односно содржината на нарачката сè уште се наоѓа во кошничка, а времето на неактивност на Посетителот/Купувачот на [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk) е подолго од 30 минути, содржината на кошничката автоматски ќе биде избришана. Македонски Телеком го задржува правото без претходна најава да ги измени овие Општи услови, како и содржината на [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk), а најновата верзија на Општите услови за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку веб страната на Македонски Телеком, корисникот ќе може да ги прочита на веб страницата [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk). Измените на овие Општи услови стапуваат на сила со датумот на нивната објава.