



# **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

ВОВЕД .....	5
ОСНОВНИ ОДРЕДБИ.....	5
1.1. Предмет на Општите услови .....	5
1.2. Предмет на Договорот за засновање претплатнички однос.....	5
1.3. Обезбедување јавни електронски комуникациски услуги .....	5
ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ СОДРЖАНИ ВО ОПШТИТЕ УСЛОВИ .....	6
ДОГОВОРНИ СТРАНИ НА ДОГОВОРОТ ЗА ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС .....	6
3.1. Назив и адреса на Македонски Телеком.....	7
3.2. Претплатник.....	7
3.2.1. Физичко лице.....	7
3.2.2. Правно лице .....	7
3.2.3. Правно лице со посебен статус .....	7
3.3. Контакт центар и продажни места за односи со корисниците .....	7
ТАРИФНИ МОДЕЛИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ .....	7
4.1. Тарифни модели .....	7
4.2. Дополнителни услуги, услуги со додадена вредност и останати услуги.....	7
ПОТРЕБЕН КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ .....	8
5.1. Обврска за квалитет на јавни комуникациски услуги .....	8
ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ.....	8
6.1. Цени и плаќање.....	8
6.2. Надоместок за почетно приклучување .....	9
6.3. Детална сметка .....	9
6.4. Претплата .....	9
6.5. Надоместок за вклучување привремено исклучен претплатник поради неплаќање .....	9
6.6. Плаќање .....	9
6.7. Начин на плаќање .....	10
6.8. Авансно плаќање и депозит.....	10
6.9. Рок за плаќање сметка .....	10
6.10. Пресметка на законска казнена камата за ненавремено плаќање .....	10
6.11. Попусти .....	10
6.12. Враќање парични средства .....	10
6.13. Начин на враќање парични средства .....	11
Глава VII .....	11

ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС .....	11
7.1. Основа за засновање претплатнички однос .....	11
7.2. Формални и процедурални правила за склучување договор за претплатнички однос .....	12
(А) Подготвување барање .....	12
(Б) Неопходни податоци на барањето и потребни документи .....	12
(В) Приоритетни барања .....	13
(Г) Одбивање/мирување на барањето .....	14
7.3. Склучување договор за претплатнички однос .....	14
7.4. Приклучување .....	15
7.5. Комуникациски услуги .....	16
7.6. Претплатничка терминална опрема и инсталации .....	16
7.7. Измени на Договорот .....	16
ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАПОТ ДО ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ .....	16
8.1. Ограничување или прекин на комуникациските услуги .....	16
8.2. Постапка за прекин во обезбедување на комуникациските услуги поради неплаќање .....	17
8.2.1. Постапка за прекин на фиксни електронски комуникациски услуги .....	17
8.2.2. Постапка за прекин на мобилни електронски комуникациски услуги .....	17
8.3. Наплата на побарувањата по судски пат .....	17
8.4. Привремен прекин во обезбедувањето на комуникациските услуги (мирување) .....	18
8.5. Исклучување на комуникациските услуги при стечај и ликвидација .....	18
8.6. Изгубена или украдена СИМ картичка .....	18
ОСТАНАТИ УСЛУГИ .....	18
9.1. Преселување на претплатничката линија по барање на претплатникот .....	18
9.2. Промена на претплатнички број .....	18
9.3. Промена на називот на претплатникот на иста адреса (физичко лице) .....	19
9.4. Промена на називот на претплатникот (правно лице), раздвојување на правен субјект во еден или повеќе правни субјекти (правни следбеници) .....	19
9.5. Пренесување на правото на користење на претплатничката линија .....	19
9.6. Промена на податоците на претплатникот .....	20
9.7. Промени на услугите .....	20
9.8. Услуги што ги обезбедуваат други оператори/даватели на комуникациски услуги .....	20
9.9. Преносливост на број при промена на оператор на фиксна или мобилна јавна електронска јавна комуникациска мрежа .....	20
9.9.1. Обврски на Македонски Телеком, кога се јавува како оператор давател .....	20
9.9.2. Обврски на претплатникот, кога Македонски Телеком се јавува како оператор давател .....	21
9.9.3. Обврски на Македонски Телеком, кога се јавува како оператор примател .....	21
9.9.4. Обврски на претплатникот, кога Македонски Телеком се јавува како оператор примател .....	22
9.10. Географска преносливост на број .....	22
ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ .....	22

10.1. Права на претплатникот .....	22
10.2. Права на Македонски Телеком .....	23
10.3. Обврски на претплатникот .....	24
10.4 Обврски на Македонски Телеком .....	25
10.5 Одговорности на Македонски Телеком .....	25
ТРАЕЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ, ПРЕКИН НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ПРАВЕН ОДНОС...	26
11.1. Траење на претплатничкиот договор .....	26
11.2. Раскинување на договорот од страна на претплатникот .....	26
11.3. Раскинување на договорот од страна на Македонски Телеком .....	26
ПРИГОВОРИ .....	26
12.1. Поднесување на приговори .....	26
СОБИРАЊЕ, ОБРАБОТКА, ЧУВАЊЕ И ЗАШТИТА НА ПОДАТОЦИ НА КОРИСНИЦИТЕ .....	27
ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ .....	27
14.1. Измени и дополнувања на Општите услови .....	27
14.2. Примена на Општите услови .....	28
14.3. Виша сила .....	28
14.4. Решавање на спорови .....	28
14.5. Влегување во сила .....	28

## ВОВЕД

Општите услови за засновање 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 Стандардниот претплатнички договорот за засновање претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните електронски комуникациски услуги на Македонски Телеком (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 и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: Правилникот), како и со другите релевантни правила и прописи.

Македонски Телеком АД Скопје (во понатамошниот текст: Македонски Телеком) 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, како и на веб-страницата [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk).

Како составен дел на овие Општи услови се сметаат електронските записи од евиденцијата на Македонски Телеком за извршено активирање и деактивирање на определени основни и дополнителни комуникациски услуги, како и записите за извршено активирање и деактивирање по пат на јавување на бесплатниот телефонски број 122 на Контакт центарот на Македонски Телеком.

Овие Општи услови ќе се применуваат со денот на нивното објавување на веб-страницата [www.telekom.mk](http://www.telekom.mk) и ќе се однесуваат на сите претплатници, кои се крајни корисници на јавните електронски комуникациски услуги на Македонски Телеком по тој датум.

Врз основа на однапред познати услови и критериуми, претплатник може да склучи и дополнителни комерцијални договори за користење на услугите на Македонски Телеком, со кои можат да бидат предвидени права и обврски кои се поинакви од наведените во важечките Општи услови.

## ОСНОВНИ ОДРЕДБИ

### 1.1. Предмет на Општите услови

Со овие Општи услови, покрај другото, подетално се регулираат условите содржани во Стандардниот претплатнички договор, склучен помеѓу Македонски Телеком, како оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна, и претплатниците, како крајни корисници на јавните електронски комуникациски услуги, од друга страна.

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

### 1.2. Предмет на Договорот за засновање претплатнички однос

Основа за засновање претплатнички однос за користење на услугите на Македонски Телеком е договор склучен помеѓу Македонски Телеком и претплатникот на услугите. Со Договорот помеѓу Македонски Телеком и претплатникот се регулираат и посебни услови со согласност на двете страни.

### 1.3. Обезбедување јавни електронски комуникациски услуги

Македонски Телеком обезбедува електронски комуникациски услуги во согласност со Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст: Законот) и подзаконските акти. Јавните електронски комуникациски услуги се достапни на секој корисник според недискриминаторски, објективни и транспарентни услови, освен во случаи на ограничувања што се во врска со капацитетот на Македонски Телеком.

Македонски Телеком нема да одбие да задоволи разумно барање за електронска комуникациска услуга од страна на кое било лице што е подготвено да ги прифати и да ги почитува условите за користење на услугите на Македонски Телеком.

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

## 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 вклучително мрежни елементи што не се активни, а коишто 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 надоместок, 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 емитување или реемитување на програмски содржини, но ги исклучува услугите кои овозможуваат или извршуваат уредувачка контрола врз содржините кои се пренесуваат со помош на електронските комуникациски мрежи или услуги, а не ги вклучува ниту услугите на информатичкото општество кои, целосно или делумно, не се состојат од пренос на сигнали преку електронски комуникациски мрежи;
3. Електронска пошта е порака во форма на текст, звук или слика пренесена преку јавна електронска комуникациска мрежа, која може да биде зачувана во мрежата или во терминалната опрема на примателот, сè додека примателот не ја преземе;
4. Јавна електронска комуникациска мрежа е електронска комуникациска мрежа која целосно или поголемиот дел од неа се користи за обезбедување електронски комуникациски услуги достапни на јавноста, кои го поддржуваат преносот на информации меѓу мрежни завршни точки;
5. Јавна електронска комуникациска услуга е електронска комуникациска услуга достапна на јавноста;
6. Јавно достапна телефонска услуга е услуга достапна на јавноста за повикување и примање, директно или индиректно, на национални или национални и меѓународни повици преку број или броеви од националниот или меѓународниот телефонски план за нумерација;
7. Кориснички код за идентификација значи единствен код за идентификација доделен на претплатник или на регистриран корисник за услугата за пристап до интернет или за комуникациска услуга преку интернет;
8. Услуга со додадена вредност е услуга којашто бара обработка на податоци за сообраќај или податоци за локација, повеќе отколку што е потребно за да се обезбеди пренос на комуникацијата или нејзина наплата;
9. Мрежна завршна точка е физичка точка на која претплатникот има пристап до јавна комуникациска мрежа. Кога мрежите вклучуваат комутација или насочување, мрежната завршна точка се идентификува со посебна мрежна адреса, што се однесува на претплатнички број или име;
10. Терминална опрема е производ или негов соодветен дел кој ја овозможува комуникацијата на начин што се приклучува директно или индиректно на мрежна завршна точка на јавна електронска комуникациска мрежа која во целост или делумно се користи за обезбедување јавни електронски комуникациски услуги;
11. Податоци за комуникациски сообраќај се податоци што се обработуваат заради пренос на комуникација преку јавна електронска комуникациска мрежа или заради нејзина наплата;
12. Податоци за локација се податоци што се обработуваат во јавна електронска комуникациска мрежа или со јавна електронска комуникациска услуга кои ја означуваат географската локација на терминалната опрема на краен корисник на јавна електронска комуникациска услуга;
13. Нарушување на безбедност на личните податоци е нарушување што доведува до случајно или незаконско уништување, губење, промена, неовластено откривање или пристап до лични податоци кои се пренесуваат, чуваат или на друг начин се обработуваат во врска со обезбедувањето на јавни електронски комуникациски услуги;
14. Претставување на идентификација на повикувачка линија е услуга што овозможува повиканиот претплатник да ја идентификува мрежната завршна точка од каде што потекнува повикот врз основа на број или код доделен за таа мрежна завршна точка;
15. Претставување на идентификација на повикана линија е услуга што овозможува корисникот кој повикува да ја идентификува мрежната завршна точка каде што завршува повикот врз основа на бројот или кодот доделен за таа мрежна завршна точка;
16. Број е број определен со Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија;
17. Броеви на служби за итни повици се броеви од Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија кои особено се наменети за полиција, противпожарна служба, итна медицинска помош, служба за известување и тревожење, вклучувајќи го и единствениот европски број за итни повици "Е-112", како и единствениот европски број 116.000 кој е наменет за пријавување исчезнати деца;
18. Претплатник е физичко или правно лице кое за користење јавни електронски комуникациски услуги склучува договор со оператор кој ги обезбедува тие услуги;
19. Корисник е физичко или правно лице кое користи или бара јавна електронска комуникациска услуга, корисник е физичко лице кое користи јавна електронска комуникациска услуга за приватни или деловни цели, при што не мора да биде претплатено за тие услуги;
20. Краен корисник е корисник кој нема јавна комуникациска мрежа или не обезбедува јавна комуникациска услуга.

## Глава III

### ДОГОВОРНИ СТРАНИ НА ДОГОВОРОТ ЗА ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

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

### 3.1. Назив и адреса на Македонски Телеком

Називот на Друштвото е Македонски Телеком, Акционерско друштво за електронски комуникации, скратен назив на Друштвото е Македонски Телеком АД - Скопје. Седиште на Друштвото е во Скопје, на ул.: „Кеј 13-ти Ноември бр.6 (во понатамошниот текст: Македонски Телеком).

### 3.2. Претплатник

Претплатник на услугите на Македонски Телеком може да биде физичко или правно лице кое за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните електронски комуникациски услуги склучува договор со Македонски Телеком.

#### 3.2.1. Физичко лице

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

Странско физичко лице може да биде претплатник на услугите на Македонски Телеком, доколку покрај другите потребни документи дадени во точка 7.2. (Б), на барање на Македонски Телеком достави и парична гаранција за исполнување на обврските за плаќање по договорот.

#### 3.2.2. Правно лице

Правното лице е субјект којшто е впишан во Централниот регистар на РМ. Физичките лица што се занимаваат со слободни занимања (адвокати, лекари, нотари, сметководители и други), согласно овие Општи услови, се сметаат за правни лица.

#### 3.2.3. Правно лице со посебен статус

Странско правно лице, меѓународна организација или мисија може да биде претплатник, доколку достави докази за својата регистрација кај надлежните државни органи во Република Македонија. Потребните документи за правни лица се дадени во точка 7.2. (Б).

### 3.3. Контакт центар и продажни места за односи со корисниците

Корисниците, преку користење на телефонски број 122 на Контакт центарот, можат да добијат какви било информации за нивните сметки, долг, производи и услуги, понуди.

Услугата за пријава на пречки е достапна 6 дена во неделата, од 7-20 часот, на телефонски број 122.

## Глава IV

### ТАРИФНИ МОДЕЛИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

#### 4.1. Тарифни модели

Со склучување претплатнички договор, претплатникот добива право на користење на услугите што ги обезбедува Македонски Телеком согласно со тарифниот модел/пакет што го избрал претплатникот.

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

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

Тарифните модели што ги нуди Македонски Телеком им се достапни на претплатниците физички и правни лица.

Карактеристиките на секој тарифен модел и можните комбинации меѓу тарифните опции се утврдени во важечкиот Ценовник на Македонски Телеком.

#### 4.2. Дополнителни услуги, услуги со додадена вредност и останати услуги

Со склучување на претплатничкиот договор, претплатникот стекнува право на користење и на дополнителните услуги, услуги со додадена вредност и останати услуги.

Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги, услугите со додадена вредност и останатите услуги, претплатникот може да го врши на еден од следниве 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;
- со праќање SMS порака на соодветен телефонски број за таа намена; на друг начин достапен на претплатникот (веб страница, кориснички веб портали, мобилни апликации и визуелен автомат).

Општи услови

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.

Електронските записи од евиденцијата на Македонски Телеком за извршено активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги по електронски пат (SMS порака, аудио запис, повикување на телефонски број, веб страница, електронска пошта, електронски потпис и друго), како и администрирање на други податоци за претплатниците се сметаат како составен дел на претплатничкиот договор, и тие ќе бидат чувани од страна на Македонски Телеком до истекот на важноста на претплатничкиот договор.

Претплатникот се обврзува да плаќа надомест за користењето на дополнителните услуги согласно Ценовникот на Македонски Телеком. Надоместокот за користење на дополнителните услуги се фактурира во редовната месечна сметка за користење на мобилни и фиксни комуникациски услуги.

Претплатникот се обврзува да ги надоместува сите трошоци за користење на дополнителните услуги, кои ги користи по која било основа. Во случај на непочитување на обврската за надоместување на трошоците, Македонски Телеком има право да изврши привремено исклучување на претплатничката линија, согласно овие Општи услови.

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

## Глава V

### ПОТРЕБЕН КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

#### 5.1. Обврска за квалитет на јавни комуникациски услуги

Македонски Телеком треба да обезбеди квалитет на јавните електронски комуникациски услуги на ниво определено со Законот за електронските комуникации и со други подзаконски акти.

## Глава VI

### ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ

#### 6.1. Цени и плаќање

Македонски Телеком ги утврдува цените за пристап и за користење на јавните електронски комуникациски услуги во официјалниот Ценовник и на својата веб страница.

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

Цените на јавните електронски комуникациски услуги се одредуваат, менуваат и дополнуваат од страна на Македонски Телеком, во согласност со позитивните прописи.

Македонски Телеком има право еднаш годишно да ги усогласи цените на јавните електронски комуникациски услуги со годишниот индекс на трошоци на живот – COICOP (во понатамошниот текст: Годишен Индекс) објавен од овластен државен орган.

Во случај на зголемување или намалување на Годишниот Индекс поголемо од 1% Македонски Телеком има право да ги зголеми или намали цените на јавните електронски комуникациски услуги во висина на промената на Годишниот Индекс. Промените на Годишниот Индекс помали и еднакви на 1% нема да се земаат во предвид.

Процентот на промена на цените на јавните електронски комуникациски услуги на Операторот нема да биде повисок од процентот на промена на Годишниот Индекс за соодветната година. Ваквата промена ќе се изврши врз актуелните цени на услугите во рок од 3 (три) месеци сметано од првиот ден на месецот кој следи по објавување на Годишниот Индекс од страна на овластен орган. Цената на јавните електронски комуникациски услуги усогласена со Годишниот Индекс ќе биде основа за идни усогласувања. Операторот има право да започне со примена на механизмот за усогласување на цените со Годишниот Индекс од моментот на негова објава за 2024 година.

Македонски Телеком ќе ги извести претплатниците за промената на цените на своите услуги преку веб страницата или на друг начин лесно достапен за корисникот.

Прилагодувањето на цените на услугите во согласност со Годишниот Индекс не се смета за измена на условите на претплатничкиот договор и претплатникот нема право предвремено да го раскине договорот без наплата на договорна казна или пенали.

Доколку дојде до менување на цените на услугите или на начинот на нивното тарифирање, Македонски Телеком писмено ќе ги извести претплатниците, во рок не пократок од 30 дена пред денот на воведувањето на измените.

Македонски Телеком може да воспостави систем за плаќање однапред за користење на комуникациските услуги преку вредносни ваучери (припејд систем).



## 6.2. Надоместок за почетно приклучување

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

Еднократен надоместок се наплатува при преселување на приклучок на друга адреса и за пренесување на претплатничкото право на друго лице.

## 6.3. Детална сметка

Македонски Телеком на претплатникот му изготвува детална сметка заради контрола на наплатениот износ на услугите со што му овозможува проверка и контрола на трошоците за користените електронски комуникациски услуги без податоци за повикувања кон бесплатните телефонски броеви и броевите на службите за итни повици, како и детален преглед на реализиран сообраќај на нивно барање за најмногу 6 месеци наназад, сметано од денот на приемот на барањето.

Сметката ќе биде издадена на име на претплатникот и испратена 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 сметката ќе се смета дека е извршено на денот кога е извршена уплатата.

## 6.4. Претплата

Претплатата е месечен износ што на претплатникот му се наплатува однапред за секој месец како надоместок за користење на електронската комуникациска услуга, без оглед дали претплатникот ја користи или не.

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

Македонски Телеком во првата 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 е пократок од 30 дена, месечната претплата и 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 основа на дополнителни услуги (доколку ја има).

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

## 6.5. Надоместок за вклучување привремено исклучен претплатник поради неплаќање

За повторно вклучување исклучен претплатник, Македонски Телеком го задржува правото на претплатникот да му наплати износ согласно Ценовникот.

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

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 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 „Службата за помош на пат, се наплаќа според тарифата утврдена во Ценовникот на Македонски Телеком, а повиците кон другите броеви се бесплатни.

## 6.6. Плаќање

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

Пресметката и наплатата на услугите согласно 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 износот наведен во сметката во предвидениот рок, односно претплатникот е должен сам да побара сметка доколку не ја примил. Претплатникот може да добие препис од сметката и во продажните места на Македонски Телеком, за што се наплаќа надомест согласно Ценовникот.

Општи услови

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 страницата на Македонски Телеком, со негова идентификација од konto, претплатничка ознака (ПИН, ПУК и слични кодови).

Операторот ќе го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно ќе го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги се смета доколку износот надмине најмалку два пати поголем износ од просечниот износ што претплатникот го платил во последните три месеци за постојните, односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници. Македонски Телеком има право да бара предвремено плаќање на нефактурираниот износ. Доколку претплатникот не го плати износот во определениот рок, Македонски Телеком го задржува правото да изврши привремен прекин во обезбедувањето на услугата.

#### 6.7. Начин на плаќање

Претплатниците можат да ги платат сметките (фактурите) на некој од следниве начини:

- во готово и со платежни картички во продажните места на Македонски Телеком АД - Скопје како и на уредите за самонаплата;
- во готово во продажните места на нашите продажни агенти;
- во деловните единици на ЈП Македонска пошта или во некои од деловните банки во Република Македонија;
- безготовинско плаќање во корист на жиро-сметката назначена на сметката;
- преку траен налог доколку се корисници на трансакциските сметки во банки со кои Македонски Телеком има склучено договори за вакво плаќање;
- по електронски пат на веб страницата на Македонски Телеком - <https://moj.telekom.mk> и <http://www.telekom.mk/plati-onlajn.nspk> и преку мобилната апликација TELEKOM MK

#### 6.8. Авансно плаќање и депозит

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. Во овој случај, наплатувањето на услугите ќе се врши со директно минусирање од депонираните средства како аванс.

Македонски Телеком има право од претплатникот да побара да депонира паричен износ на средства како депозит и/или гаранција, а особено за пристап до јавната комуникациска мрежа од привремен карактер, при склучување претплатнички договор со претплатник што не е државјанин на Република Македонија или со претплатник што нема соодветен доказ за платежна способност по исклучување на претплатникот заради доцнење или неможност за плаќање, како и при невообичаен сообраќај.

За таа цел овие лица заедно со потпишувањето на стандардниот претплатнички договор, треба да потпишат и анекс/потврда кон претплатничкиот договор за уплата на депозитот. Висината на депозитот ќе биде објавена во Ценовникот на Македонски Телеком (освен во случај на невообичаен сообраќај), а плаќањето на депозитот се врши во продажниците на Македонски Телеком.

Во случај на задоцнување со плаќањето, Македонски Телеком има право да го користи депозитот за подмирување на претплатничките обврски. Ако депозитот не го покрива целиот износ што се должи, Македонски Телеком ќе го информира претплатникот за подмирување на преостанатиот долг.

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

#### 6.9. Рок за плаќање сметка

Плаќањето на услугите, било да се основни или дополнителни, претплатникот го врши месечно во рок наведен во сметката. Македонски Телеком го задржува правото да наплати од вредноста на депозитот износ што е достасан за наплата од претплатникот.

#### 6.10. Пресметка на законска казнена камата за ненавремено плаќање

Во случај на ненавремено плаќање на сметката, Македонски Телеком на претплатникот му пресметува 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 сметката.

#### 6.11. Попусти

Македонски Телеком обезбедува услуги со попуст за одредени категории лица согласно одредбите дадени во Општите услови за универзална услуга.

Лицето што бара да му се одобри попуст, како доказ е должно да достави соодветно решение од надлежен орган.

#### 6.12. Враќање парични средства

Македонски Телеком 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 претплатнички однос во периодот до инсталирање на приклучокот. Враќањето на паричните средства се врши во целост;
- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, Македонски Телеком 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 времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекилот трае подолго од 3 часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа. Во овој случај, Македонски Телеком нема да биде одговорен за каква било директна или индиректна штета евентуално причинета на претплатникот, поврзана со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и сл. ;
- во други случаи на основан приговор од страна на претплатникот за утврдена грешка во фактурирањето 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 ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење дополнителни услуги, доколку претплатникот го побара тоа, по претходно подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

#### 6.13. Начин на враќање парични средства

Во случај како што е дадено во точка 6.12. Македонски Телеком ќе изврши враќање на паричните средства за претплатниците и тоа за:

##### 1) Физички лица

- Преку платниот промет со платен инструмент во корист на трансакциската сметка на физичкото лице – претплатник отворена во соодветна комерцијална банка во РМ;
- Готовинска исплата.

##### 2) Правни лица

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

Во случај како што е дадено во точка 6.12., алинеја 2, 3, и 4, Македонски Телеком ќе изврши враќање на паричните средства преку пребивање на износот од наредната телефонска сметка.

## Глава VII

### ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

#### 7.1. Основа за засновање претплатнички однос

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

Договорот склучен со претплатникот особено содржи:

- име и адреса на операторот;
- услугите што ќе се обезбедуваат, вклучувајќи особено:
- информации за тоа дали се обезбедува услугата за пристап до служби за итни повици и информации за локацијата на лицето кое го врши повикот, како и сите ограничувања за обезбедување на услугата за пристап до служби за итни повици;
- информации за сите други услови кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации, информации за минималното ниво на квалитет на услугата која се обезбедува, особено рокот за почетно приклучување и кога е соодветно, други параметри за квалитетот на услугата;
- информации за кои било процедури утврдени од операторот за мерење и обликување на сообраќајот со цел да се избегне оптоварување или преоптоварување на мрежната поврзаност, како и информации за тоа како овие процедури би влијаеле на квалитетот на услугата,
- видовите на услуги за одржување и предвидени услуги за поддршка на корисници, како и начините за воспоставување контакт со овие услуги и
- сите ограничувања наметнати од операторот во однос на користење на терминалната опрема;
- можност за претплатниците да се изјаснат за вклучување на нивните лични податоци и кои од нив ќе бидат вклучени во телефонски именици и телефонски служби за информации;
- информации за цените и тарифите, начинот на добивање на најнови информации за сите важечки тарифи и надоместоци за одржување, како и можните начини за плаќање, вклучително и за сите разлики во трошоците што произлегуваат од можните начини на плаќање;
- времетраење на договорот и услови за обновување и прекин на услугите и на договорот, вклучително:
- минимален рок на користење на услуги под промотивни услови утврдени со посебни понуди,
- сите давачки поврзани со преносливост на броеви и други идентификатори и
- сите давачки кои произлегуваат од раскинување на договорот, вклучувајќи враќање на трошоци во однос на терминалната опрема;

Општи услови

- сите начини на компензација и враќање парични средства во случај на неисполнување на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга;
- постапка за решавање приговор;
- сите видови на активности кои операторот може да ги преземе со цел да ја зачува неговата безбедност или интегритет како одговор на инциденти, закани и повреди;
- начин на информирање на претплатниците за планираните измени во условите и начинот на прифаќање на новите услови за продолжување или раскинување на договорот;
- постапки во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на надоместокот за услугите;
- информации посебно наменети за лица со инвалидитет.

## 7.2. Формални и процедурални правила за склучување договор за претплатнички однос

### (А) Подготвување барање

Лицето што сака да заснова претплатнички однос со Македонски Телеком за обезбедување определен вид јавни комуникациски услуги поднесува барање за засновање претплатнички однос, лично или преку лице овластено за таа цел со нотарски заверено полномошно. Барањето за склучување договор се подготвува на пропишан образец (формулар) и се доставува до Македонски Телеком. Со поднесување на барањето се смета дека подносителот ги прифаќа условите за користење на услугите на Македонски Телеком 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 го повикува лицето што поднело барање да ги дополни потребните податоци. Барањето се смета за поднесено до Македонски Телеком од денот кога 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 претплатничка линија, односно за активирање определена комуникациска услуга и приклучување на терминалната опрема на корисникот.

При поднесување и разгледување на барањето, Македонски Телеком 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. 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, кои претходно редовно ги надмирувале финансиските обврски кон Македонски Телеком за користените комуникациски услуги, а кои во моментот на поднесувањето на барањето немаат заостанат долг кон Македонски Телеком, при поднесување на барањето за користење на нова комуникациска услуга ги поднесуваат следниве 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 РСМ, не постар од 90 дена;

(б) Новите претплатници на Македонски Телеком, при поднесување на барањето за користење нова комуникациска услуга, ги поднесуваат следните документи.

#### 1) Физичко лице

- Документ за идентификација на увид;
- Проверка на платежна способност на претплатникот во Македонско Кредитно Биро по дадена согласност или потврда за вработување не постара од 30 дена односно пензиски чек (еднаков или над 5.000 ден.) не постар од 3 месеци.

#### а) невработено физичко лице:

- еден валиден документ за идентификација (лична карта или пасош); и
- уплата на парични средства како гаранција за редовно плаќање на сметките (депозит).

б) за странски државјани кои имаат дозвола за привремен или постојан престој во Република Македонија:

- документ за лична идентификација издаден од РМ на увид (увид на Единствен Матичен Број во РМ), или
- уплата на депозит согласно одредбите од член 6.8.

в) за странски државјани кои имаат дозвола за престој во Република Македонија до 3 месеци:

- документ за лична идентификација на увид (пасош); и
- уплата на парични средства како гаранција за редовно плаќање на сметките (депозит).

г) за странски државјани со дипломатски статус:

- документ за лична идентификација на увид (дипломатска или службена лична карта).

2) Правно лице

- Извод за тековна состојба на правниот субјект издаден од Централниот регистар на РСМ, не постар од 90 дена.
- Извод од банка не постар од 1 (еден) месец за правни лица кои бараат повеќе од 4 мобилни претплатнички линии и за правни лица регистрирани во Централниот регистар на РСМ во последните 24 месеци.
- Доказ за владение со имот (за фиксни претплатнички линии доколку адресата на инсталација е различна од адресите наведени во тековната состојба на правниот субјект).
- По потреба, МКТ има право да побара и бонитет, односно извештај за билансот на состојба и податоци од билансот на успех потврдени од Централниот регистар.

а) Правни лица кои немаат активна жиро сметка:

- барање, потпишано од овластен потписник на правното лице или од вработен ополномоштен со специјално писмено полномошно за таа намена издадено од правното лице;
- извод за тековната состојба на правниот субјект издаден од Централниот регистар на РСМ, не постар од 6 месеци; и
- уплата на парични средства како гаранција за редовно плаќање на сметките (депозит).

б) Правно лице со посебен статус:

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

Македонски Телеком има право да изврши проверка на личните податоци и на платежната способност на потенцијалниот претплатник пред надлежните органи. Македонски Телеком 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, покрај пополнување на барањето, по барање на овластено лице на Македонски Телеком, должен е да достави копија, односно да ги достави на увид документите наведени во барањето. Македонски Телеком, доколку има потреба, може од претплатникот да побара и други дополнителни документи.

3) Барателот за склучување претплатнички договор во припејд системот треба да ја приложи следнава документација:

- за физичко лице

а) еден валиден документ за идентификација (лична карта или пасош);

- за правно лице

а) потписен картон за жиро-сметката на правното лице издаден од овластено лице во банката депонент.

Македонски Телеком во согласност со законската обврска за водење на евиденција за сите воспоставени претплатнички односи со претплатниците има право да ги собира и запишува следниве податоци:

- име, презиме и адреса, а за правното лице и седиште на правното лице; и

- матичен број или број на патна исправа, а за правното лице даночен број.

Претплатниците на pre-paid системот на наплата воспоставуваат претплатнички однос со операторот во моментот на купување на pre-paid СИМ картичката од овластените продажни места на операторот и неговите трговски застапници и извршената евиденција на неговите податоци.

Собирањето и запишувањето на податоци заради водење на евиденцијата за претплатниците на припејд системот Македонски Телеком ќе го врши преку:

(а) идентификување на претплатникот на самото продажно место со проверка на податоците од оригинален и валиден документ за идентификација;

(б) повикување од страна на претплатникот на посебно утврден број каде што ќе може да ги наведе бараните податоци;

(в) друг начин утврден од Операторот.

Пристап до услугите што ги обезбедува Македонски Телеком ќе биде оневозможен за претплатници на припејд системот на Македонски Телеком сè до внесување на бараните податоци. Исклучок е само можноста да се остварат повици и да се испраќаат кратки текстуални пораки до посебно утврдените броеви на кои ќе можат да се дадат бараните податоци и до броевите на службите за итни повици.

Во случај на забелешка на точноста на евидентираниите податоци од страна на надлежен орган за определен претплатник на припејд системот, Македонски Телеком ќе го извести тој претплатник и ќе побара корекција со внесување на точни податоци во рок од 24 часа по приемот на известувањето, преку начините за собирање и запишување на податоци утврдени погоре. Доколку претплатникот не достави коригирани податоци или за коригираните податоци постои забелешка на точноста од страна на надлежен орган, Македонски Телеком ќе го оневозможи пристапот до услугите што ги обезбедува сè до внесување на точните податоци од страна на претплатникот.

(В) Приоритетни барања

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

Општи услови

- 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 може да го одбие барањето за склучување претплатнички договор во следниве 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;
- 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 или не ги исполнува условите предвидени во глава 7 член 7.2. точка Б;
- доколку Македонски Телеком не може да ја потврди веродостојноста на некој од документите наведени во глава 7 член 7.2. точка Б.

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

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

### 7.3. Склучување 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 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.

Тој влегува во сила со денот на активирањето на бараната комуникациска услуга, од кога и започнува обврската за плаќање на услугите предмет на Договорот.

Договорот по правило се склучува за неопределено време, освен доколку претплатникот не избере користење на комуникациска услуга со задолжително времетраење на договорната обврска, поради користење на специјална понуда на Македонски Телеком. Македонски Телеком има обврска пред истекот на задолжителното времетраење на претплатничкиот договор, во рок не пократок од 30 дена да го извести претплатникот за истекот на времетраењето на склучениот договор. Доколку претплатникот сака да го раскине договорот пред истекот на неговото времетраење, тогаш сите обврски што произлегуваат од договорот кон Македонски Телеком стасуваат веднаш и пред раскинувањето тој е должен да ги подмири.

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 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 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.

Македонски Телеком има дискрециско право да одлучува за склучување претплатнички договор со барател кој не ја поседува во целост документацијата пропишана со овие Општи услови.

Во претплатничкиот договор се внесуваат сите релевантни податоци за претплатникот предвидени со закон. Претплатникот е целосно одговорен за веродостојноста на документацијата и податоците кои ги доставува за склучување на претплатничкиот договор. Во случај на промена на личните податоци или другите податоци внесени во претплатничкиот договор, претплатникот е должен веднаш, а најдоцна во рок од 15 дена да го извести Македонски Телеком за настанатата промена. Доколку заради неисполнување на оваа обврска Македонски Телеком не е во можност да реализира некоја своја обврска, право или претрпи штета, целокупната одговорност за тоа паѓа на товар на претплатникот.

По иницијалното склучување на претплатнички договор за користење на мобилните комуникациски услуги на Македонски Телеком, секое физичко лице може дополнително да биде носител на повеќе од една претплатничка линија под услов да му се намирени сите месечни сметки за користење на постојните претплатнички линии кои се водат на негово име и да нема утврдени прекршувања на правилата за начинот на користење на електронските комуникациски услуги обезбедени од Македонски Телеком. Физичко лице не може да добие повеќе од 5 (пет) претплатнички линии во постпејд системот одеднаш при иницијалното склучување претплатнички договор за користење на мобилните комуникациски услуги на

Општи услови

Македонски Телеком, како и при барањето за дополнителен број на претплатнички линии, освен по одлука на Македонски Телеком.

Секое физичко лице кое дополнително ќе бара да биде носител на повеќе од една претплатничка линија во постпејд системот, тоа може да го реализира со потпишување формулар „Прилог кон Договорот“ за секоја дополнителна претплатничка линија, при што тој ќе се смета за составен дел од претплатничкиот договор со кој првично бил заснован претплатничкиот однос на тоа лице.

Претплатничкиот договор врз основа на кој физичко лице е носител на повеќе претплатнички линии во постпејд системот ќе остане валиден се додека има барем една активна претплатничка линија по основ на тој договор. По исклучок, Македонски Телеком може да утврди и поинаков начин на стекнување нови претплатнички линии во одредени тарифни модели за што претплатникот ќе биде соодветно информиран.

По иницијалното склучување на претплатнички договор за користење на мобилните комуникациски услуги на Македонски Телеком секое правно лице може дополнително да бара да биде носител на повеќе од една претплатничка линија под услов да му се намирени сите месечни сметки за користење на постојните претплатнички линии кои се водат на негово име.

Правно лице не може да добие повеќе од 5, 10 или 50 претплатнички линии за тарифните модели во постпејд системот одеднаш зависно на сегментацијата на која и припаѓа, при иницијалното склучување на претплатнички договор за користење на мобилните комуникациски услуги на Македонски Телеком, како и при барањето за дополнителен број на претплатнички линии, освен по одлука на Македонски Телеком.

Секое правно лице кое дополнително ќе бара да биде носител на повеќе од една претплатничка линија во постпејд системот истото може да го реализира со потпишување на формулар „Прилог кон Договорот“ за секоја дополнителна претплатничка линија, при што истиот ќе се смета за составен дел од претплатничкиот договор со кој првично бил заснован претплатничкиот однос на тоа лице.

Претплатничкиот договор врз основа на кој едно правно лице е носител на повеќе претплатнички линии во постпејд системот ќе остане валиден се додека има барем една активна претплатничка линија по основ на тој договор.

Со потпишување на соодветен формулар “Прилог кон Договорот” за секоја претплатничка линија одделно, ќе се врши утврдување на тарифен модел кој ќе го користи претплатникот, иницијално активирање и деактивирање на комуникациските услуги кои се вклучени во тарифниот модел кој го избрал претплатникот, како и утврдување на карактеристиките на претплатничката линија. Сите дополнителни промени на претплатничката линија се регулираат со посебни формулари.

#### 7.4. Приклучување

Со склучувањето на Договорот, Македонски Телеком на претплатникот му овозможува пристап кон јавната комуникациска мрежа и право на користење на основните и дополнителните услуги што ги обезбедува Македонски Телеком согласно тарифниот модел/пакет кој го избрал претплатникот.

Пристапот на претплатникот на комуникациската мрежа на Македонски Телеком се обезбедува со приклучување на соодветна терминална опрема на мрежната приклучна точка што е сопственост на Македонски Телеком.

Мрежната приклучна точка на која терминалната опрема се приклучува на јавна фиксна комуникациска мрежа може да биде изведена и во просториите што ги користи претплатникот.

Македонски Телеком има обврска терминалната опрема на корисникот да ја приклучи на јавната комуникациска мрежа во рок од 30 дена од денот на склучувањето на Договорот. Во случај приклучувањето да го вршат овластени лица на Македонски Телеком АД – Скопје, претплатникот е должен за време на инсталирањето да им овозможи пристап на овластените лица на Македонски Телеком во просториите во кои ќе се инсталира терминалната опрема на претплатникот.

Македонски Телеком нема да го ограничува или да го условува правото на претплатниците да приклучуваат терминална опрема што е одобрена од страна на државните органи. Без оглед на претходното, Македонски Телеком 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 за какво било оштетување на неговата мрежа што може да биде предизвикано од користењето на неодобрена опрема.

Во секој случај Македонски Телеком 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 комуникациската опрема. 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 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 непрекината и непречена употреба.

Претплатникот е должен за терминалната опрема во сопственост на Македонски Телеком да се грижи со внимание на добар домаќин односно стопанственик. При евентуален престанок на претплатничкиот однос, истата е должен да ја врати во исправна состојба, чија исправност при преземањето ја утврдуваат овластени лица од Македонски Телеком за што се издава пишан документ.

## 7.5. Комуникациски услуги

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

## 7.7. Измени на Договорот

Измените на претплатничките договори ќе бидат внесени во анекс кон претплатничкиот договор, кој задолжително се потпишува од двете договорни страни.

## Глава VIII

### ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАПОТ ДО ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

Ако претплатникот не ги исполнува своите договорни обврски, Македонски Телеком 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.

#### 8.1. Ограничување или прекин на комуникациските услуги

Македонски Телеком може привремено да го ограничи или да го прекине пристапот кон јавните електронски комуникациски 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, а без склучен соодветен договор со Македонски Телеком;
- доколку утврди или доколку постои сомнеж дека претплатникот на незаконски начин се стекнал со претплатничката линија
- 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.

Македонски Телеком 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 прекино 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 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 навремено испраќа информација до корисниците и до Агенцијата за причините за исклучувањето, времето на исклучување и повторното вклучување.

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

Македонски Телеком не е должен однапред да го известува 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 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 комуникациските услуги поради неплаќање

### 8.2.1. Постапка за прекин на фиксни електронски комуникациски услуги

Согласно со Договорот, Македонски Телеком ќе изврши прекин во обезбедување на комуникациски услуги поради ненавремено плаќање на сметката, запазувајќи ја постапката за исклучување.

Во случај на ненавремено плаќање, Македонски Телеком 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, 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 може да го прекине пристапот до услугите во две насоки и од тој момент Македонски Телеком нема да фактурира месечна претплата.

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

Со конечниот прекин на услугата на претплатникот му престанува претплатничкиот однос.

### 8.2.2. Постапка за прекин на мобилни електронски комуникациски услуги

Доколку претплатникот не ја плати сметката за користење на услугите во рокот определен за плаќање, по претходно писмено известување, Македонски Телеком има право:

- да го ограничи пристапот до неговите основни и/или дополнителни услуги, до услуги со посебна цена на чинење и останати услуги, освен пристапот и користењето на броевите на службите за итни повици, и/или
- да го исклучи претплатникот и да го раскине претплатничкиот договор на начин и постапка утврдени во истиот.

Додека е исклучена линијата во еден правец, само за појдовни повици, месечната претплата продолжува да тече.

Повторното вклучување на претплатничката линија по плаќањето на целокупниот долг се врши во рок од 1 работен ден по прокнижување на уплатата на сметката на Македонски Телеком или по доставување на доказ за извршеното плаќање на целиот долг од страна на претплатникот на соодветниот телефонски број објавен од Македонски Телеком.

При повторното приклучување по намирувањето на долгот, претплатникот е должен да го плати надоместокот за повторно приклучување на претплатничката линија која била привремено исклучена поради неплаќање, во согласност со Ценовникот на македонски Телеком.

Доколку претплатникот не го плати долгот ниту во рок од 30 дена од денот на привременото исклучување на линијата за појдовни повици, линијата ќе биде суспендирана, од кој момент Македонски Телеком нема да фактурира месечна претплата

Доколку претплатникот не го плати долгот ни во рок од 3 (три) месеци од денот на привремено исклучување на линијата, Македонски Телеком има право да го раскине претплатничкиот договор.

Доколку претплатникот не го плати доспеаниот долг доброволно, Македонски Телеком има право да ги превземе сите законски мерки за посредна или непосредна наплата на долгот како и за поведување на постапка за присилна наплата на долгот.

## 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 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 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.

#### 8.5. Исклучување на комуникациските услуги при стечај и ликвидација

Македонски Телеком го следи „Службениот весник на Република Македонија” и во случај на стечај, реорганизација, ликвидација или неликвидност на претплатникот, односно insolventност 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.

Во случај на активен стечај, доколку претплатникот и понатаму го плаќа долгот, Македонски Телеком по барање на претплатникот ќе дозволи користење на одреден број на минимални комуникациски услуги.

#### 8.6. Изгубена или украдена СИМ картичка

Во случај на губење, кражба или делумно оштетување или целосно уништување на СИМ картичката, или ако има основано сомневање дека неговиот личен кодиран број го дознале трети лица, претплатникот е должен веднаш да го информира Македонски Телеком со цел привремено да ја исклучи претплатничката линија во појдовна и/или дојдовна насока. Операторот ќе постапи по известувањето на претплатникот со тоа што ќе ја исклучи линијата во две насоки (дојдовен и појдовен сообраќај) при што месечната претплата ќе продолжи да тече. Ваквиот статус на претплатничката линија ќе биде валиден во рок од 30 дена. Во текот на 30 дена од денот кога изгубената или украдената СИМ картичка била исклучена од надлежните служби на Операторот, Претплатникот може да побара замена на таквата СИМ картичка. Доколку Претплатникот не побара замена на изгубената или украдената СИМ картичка, по истекот на наведениот рок од 30 дена месечната претплата престанува да тече и Операторот има право да го раскине овој Договор.

Претплатникот е должен да ги плати трошоците настанати со употреба на изгубената или украдената картичка до моментот на валидација на пријавувањето на кражбата или губењето на СИМ картичката.

Претплатникот ги надоместува трошоците за замена на СИМ картичката и за нејзиното повторно поврзување во мрежата во согласност со Ценовникот на Операторот.

Претплатникот треба да ја врати СИМ картичката секогаш кога тоа Операторот ќе го побара од него, а особено во случаи кога тоа се бара поради безбедносни причини, вонредна состојба или кога тоа е од јавен интерес, како и од причини поврзани со работењето на мрежата.

### Глава IX

## ОСТАНАТИ УСЛУГИ

#### 9.1. Преселување на претплатничката линија по барање на претплатникот

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

Доколку е технички можно, Македонски Телеком 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 на увид 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, на адресата на која се преселува, согласно со ценовникот на Македонски Телеком.

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

#### 9.2. Промена на претплатнички број

Секоја претплатничка линија добива свој претплатнички број, кој го определува Македонски Телеком, 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.

Општи услови

Македонски Телеком може да го промени претплатнички број на претплатничката линија поради технички причини, без согласност од претплатникот, со писмено известување најмалку 30 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 претплатничкиот број може да се изврши и по барање на претплатникот со поднесување на писмено барање до Македонски Телеком, доколку претплатникот претходно ги намира сите стасани обврски кон Македонски Телеком. Претплатникот може да бара измени на претплатнички број на претплатничката линија, а Македонски Телеком по правило ако за тоа постојат технички можности, го одобрува. За истата услуга Македонски Телеком 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.

### 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 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;

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);
- 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 во рок од 6 месеци од смртта на претплатникот.

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

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

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 следнава документација:

- Решение за регистрација на 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. 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 може да го пренесе правото на користење на претплатничката линија на друг претплатник што сам ќе го одреди, доколку тоа лице ги исполнува условите за добивање на претплатничка линија и ја достави предвидената документација во точка 7.2. (Б).

Претплатникот е должен да ги намира сите дотогаш издадени месечни сметки за користење на претплатничката линија.

Претплатникот треба да уплати надомест за пренесување на правото на користење во износ утврден со Ценовникот на Македонски Телеком.

Надоместот не се плаќа само во следните случаи:

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

Општи услови

Пренесување на правото на користење се врши со склучување на анекс кон претплатничкиот договор, кој се склучува помеѓу Македонски Телеком, претплатникот и претплатникот-сукцесор во кој се наведени и сите други обврски кои ги превзема претплатникот-сукцесор (заостанат долг, договори за лојалност, тандем линии и сл.). Кон склучениот анекс се приложува и примерок од важечкиот стандарден претплатнички договор на Македонски Телеком чии одредби ќе се применуваат врз претплатникот-сукцесор.

Во случај на пренесување на правото на користење на претплатничката линија поради смрт на претплатникот, анексот кон договорот се заменува со писмено барање на наследникот во чие владение е СИМ картичката за преземање на претплатничката линија со приложување на извод од матичната книга на умрените. Во таков случај, претплатникот-сукцесор мора да потпише согласност со сите обврски кои ги превзема (заостанат долг, договори за лојалност, тандем линии и сл.) Кон потпишаната согласност се приложува и примерок од важечкиот стандарден претплатнички договор на Македонски Телеком чии одредби ќе се применуваат врз претплатникот-сукцесор.

Пред потпишувањето на анексот односно согласноста, сите неплатени месечни сметки за користењето на услугите, како и трошоците направени во тековниот месец до потпишување на анексот односно согласноста, треба да бидат претходно намирени од претплатникот-сукцесор.

Претплатникот-сукцесор ќе биде одговорен за плаќање на месечните сметки издадени по потпишувањето на анексот.

Претплатникот-сукцесор ќе биде солидарно одговорен за плаќање и на сите трошоци кои 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.

#### 9.6. Промена на податоците на претплатникот

Претплатникот има обврска писмено да го известува Македонски Телеком 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 покос од 30 (триесет) дена да го известува претплатникот во пишана форма.

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

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

#### Останати услуги

9.9. Преносливост на број при промена на оператор на фиксна или мобилна јавна електронска јавна комуникациска мрежа.

##### 9.9.1. Обврски на Македонски Телеком, кога се јавува како оператор давател

Македонски Телеком има обврска да обезбеди преносливост на фиксен претплатнички број кај оператор на јавна фиксна електронска телефонска мрежа и преносливост на број од јавна мобилна електронска комуникациска мрежа кај оператор на јавна мобилна електронска комуникациска мрежа.

Македонски Телеком 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 согласност од страна на претплатникот до Македонски Телеком АД.

Операторот примател преку ЦБП системот ќе го известува Македонски Телеком 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 до 12:00 часот во текот на работен ден, Македонски Телеком 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 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 ќе му одговори на операторот примател во рок не подолг од 3 (три) часа од почетокот на работното време во следниот работен ден.

Општи услови

Доколку Македонски Телеком 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 при пренесување на фиксен претплатнички број или во рок од 1 (еден) работен ден при пренесување на мобилен број, 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 прекинато.

Во случај на барање за пренесување на повеќе од 1000 броеви на еден претплатник, Македонски Телеком 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 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 треба да обезбеди можност на своите претплатници како повикувачка страна да се информираат пред повикот да биде инициран од мрежата на Македонски Телеком дали и во која мрежа е пренесен бројот од мрежата на Македонски Телеком, преку повикувачкиот број на службата за грижа на корисници. Кога Претплатник иницира повик кон пренесен број, пред воспоставувањето на повикот Македонски Телеком 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 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.

#### 9.9.2. Обврски на претплатникот, кога Македонски Телеком се јавува како оператор давател

Претплатникот треба да е согласен дека претплатничкиот договор склучен со Македонски Телеком 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 се раскинува со моментот на фактичкото пренесување на бројот. По пренесувањето на бројот, претплатникот е обврзан да ги подмири сите обврски за раскинување на претплатничкиот договор кон Македонски Телеком, кои ги имал до моментот на фактичко пренесување на бројот.

Претплатникот може да поднесе барање за пренесување на еден, повеќе или сите броеви вклучени во претплатничкиот договор.

Претплатникот има право повторно да го пренесе пренесениот број на кој било друг оператор, вклучително на Македонски Телеком и на кој било претходен оператор по истекот на 30 дена од денот на започнувањето на услугата по претходното пренесување.

#### 9.9.3. Обврски на Македонски Телеком, кога се јавува како оператор примател

Македонски Телеком има обврска да прифати барање на претплатник за преносливост на претплатнички број во својата фиксна или мобилна јавна електронска комуникациска мрежа, 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 доколку притоа постојат технички услови за обезбедување на услугите побарани од Претплатникот. Македонски Телеком 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 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 при пренесување на фиксен претплатнички број или во рок од 1 (еден) работен ден при пренесување на мобилен број, од моментот на трансакцијата за запис на податоците за пренесување на број во ЦБП од страна на Македонски Телеком и почнува обезбедување на услугата од страна на Македонски Телеком 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 се јавува како оператор примател

Претплатникот го поднесува барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број во продажните салони на Македонски Телеком. 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.

Претплатникот на јавни мобилни комуникациски услуги има право да иницира пренесување на претплатнички број/линија од припејд во постпејд тарифен модел на Македонски Телеком со поднесување на соодветно барање за тоа издадено од Македонски Телеком при што одобрувањето на барањето ќе се врши согласно одредбите од член 7.2 од овие Општи услови.

#### 9.10. Географска преносливост на број

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

Македонски Телеком 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.

### 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.

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

Да бара да му мирува претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарската година во траење од 30 дена до три месеци за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата, а за што плаќа еднократен надоместок согласно со Ценовникот на Македонски Телеком. Во овој случај претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за времето колку што претплатничкиот договор бил во мирување.

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 во секој момент бесплатно, на едноставен начин и со користење на едноставни средства да ја повлече согласноста за проверка на неговата платежна способност во Македонско Кредитно Биро.

Претплатникот има право да се изјасни дали и кои од неговите лични податоци ќе бидат вклучени во единствениот телефонски именик и телефонската служба за информации.

Претплатникот има право во секое време писмено или по електронски пат да побара дополнителни информации во врска со податоците кои за него Македонски Телеком ги чува, обработува или користи согласно законските прописи во оваа област. Претплатникот исто така може во секое време бесплатно и со користење на едноставни средства, да ја повлече или ограничи претходно дадената согласност за обработка на неговите лични податоци и податоците за сообраќај заради маркетинг на производи и услуги на Македонски Телеком.

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 и со претходно целосно намирување на сите обврски за реализираните комуникациски услуги кон Македонски Телеком. 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.

Општи услови

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, како и за цените и тарифите за нивно користење.

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.

Претплатник има право до операторот да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги. Претплатникот го поднесува до операторот во пишана форма. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова. Претплатник може да го поднесе приговорот во рок од 15 дена од денот на настанатата повреда.

Во случај на одбивање на приговорот како неоснован, операторот е должен на претплатникот да му издаде потврда за извршената проверка со точно и прегледно наведени елементи од административната и/или техничката проверка. Операторот во целост е одговорен за вистинитоста на сите наводи дадени во потврдата.

Доколку претплатникот поднесе приговор до операторот, а потоа и барање за решавање на спор пред Агенцијата, во врска со износот на сметката, операторот не смее да го ограничи пристапот сè до донесување на конечна одлука од страна на АЕК, а претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок. Доколку претплатникот не го плати износот на месечната претплата во определениот рок, операторот има право да го ограничи пристапот.

Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на нејзиниот прием до Агенцијата да достави барање за решавање на спорот.

Доколку операторот не постапи по приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот, претплатникот има право до Агенцијата да достави барање за решавање на спор во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот.

## 10.2. Права на Македонски Телеком

Во согласност со развојната програма и техничките планови, да изврши промена на претплатничкиот број на претплатникот, согласно со важечките законски прописи, со претходно известување на претплатникот за, доставено до претплатникот најдоцна 30 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.

Податоците за платежната способност на претплатникот да ги користи за утврдување на можноста на претплатникот за набавка на терминални уреди по субвенционирана цена. На Претплатникот за кој е утврдена платежна неспособност односно презадолженост базирана на извештај добиен од Македонското Кредитно Биро не му следува набавка на терминални уреди по субвенционирана цена.

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 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 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.

Општи услови

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 претплатник - правен следбеник/ новоформираното правно лице, согласно со одредбите од Законот за облигационите односи.

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

Македонски Телеком 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.

### 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 го користат трети лица на кои тој тоа им го овозможил.

Во рок од 15 дена писмено да го извести Македонски Телеком 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 не презема каква било одговорност.

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

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 опсежи во Република Македонија.

Да го почитува секое упатство и соопштение на Македонски Телеком 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 и да побара нејзин препис.

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

Терминалната опрема, сопственост на Македонски Телеком да ја 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 услугата е прекината, од причини што таа е исклучена врз основа на неодобрена и непрописна терминална опрема.

Дека услугите на Македонски Телеком 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. Изрично е забрането да се користат услугите на Македонски Телеком 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, односно неговите лични кодирани податоци.



Општи услови

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

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.

Максималното време во кое Македонски Телеком ќе врши наплата на остварените комуникациски услуги е 90 дена од денот на реализација на услугата.

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.

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 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 појдовни повици 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 ќе може да добие информации за искористеност или надминувањето на одредени поволности кои ги користел 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 има право да дава податоци и информации на лица со посебни овластувања од надлежни органи, со решение/одлука 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 со посебни овластувања.

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

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

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

#### 10.5 Одговорности на Македонски Телеком

Македонски Телеком нема да сноси одговорност за штетите што можат да се случат доколку комуникациската врска не била остварена или врската била прекината за време на комуникацијата.

## ТРАЕЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ, ПРЕКИН НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ПРАВЕН ОДНОС

### 11.1. Траење на претплатничкиот договор

Претплатничкиот договор може да се склучи на неопределено и определено време со задолжително времетраење на договорот кое е определено во барањето или анексот/прилог кон договорот за засновање на претплатнички однос согласно тарифниот модел/пакет кој го избрал претплатникот.

### 11.2. Раскинување на договорот од страна на претплатникот

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор. Барањето во пишана форма и треба да ги содржи најмалку следниве податоци:

- име или назив на претплатникот;
- матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;
- адреса на претплатникот;
- електронска комуникациска услуга (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др.)и
- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање.

Претплатникот и по раскинувањето на претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои 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 операторот во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на средствата.

### 11.3. Раскинување на договорот од страна на Македонски Телеком

Македонски Телеком може да го раскине Договорот, особено:

- поради повреда и/или 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.
- 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 соодветен регистар.
- во случај на стечај или ликвидација или неликвидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не 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 не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од три месеци.

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

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

Ако за претплатникот е отворена стечајна постапка или ликвидациона постапка, стечајниот управник или ликвидаторот е должен да го известува Македонски Телеком 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 ќе го пренесе претплатничкиот договор и ќе ги направи потребните промени во називот на претплатникот.

## Глава XII

### ПРИГОВОРИ

#### 12.1. Поднесување на приговори

Претплатникот има право до Македонски Телеком да поднесе приговор во врска со обезбедување на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради приговор поради повреда од склучениот договор за приклучок и користење на јавната комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги.

Приговорот се доставува во пишана форма. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова.

Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на настанатата повреда. Приговорот доставен по истекот на овој рок се смета за ненавремен.

Во случај на поднесување на приговор од страна на Претплатникот, Македонски Телеком мора да го провери износот на кој е задолжен Претплатникот или квалитетот на обезбедената услуга, па врз основа на извршената административна и/или техничка проверка да го потврди износот или квалитетот на обезбедената услуга.

Општи услови

Доколку Претплатникот поднесе приговор до операторот, а потоа и барање за решавање на спор пред Агенцијата, во врска со износот на сметката, Македонски Телеком не смее да го ограничи пристапот до неговите услуги се до донесување на конечна одлука, а претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок.

Македонски Телеком треба да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на неговиот прием 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 нејзиниот приемот до Агенцијата да достави барање за решавање на спор,

Доколку Македонски Телеком не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот б од овој член, Претплатникот има право до Агенцијата да достави барање за решавање на спор во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговорот до Македонски Телеком.

Доколку се утврди дека Македонски Телеком ги повредил Одредбите од склучениот договор или неоправдано му го прекинал обезбедувањето на услугата на Претплатникот кој поднел приговор, поради повреда на одредбите од склучениот договор или приговор за неоправдан прекин во обезбедување на услугата, Претплатникот има право да го раскине договорот без надомест, како и право на поврат на сите неоправдано наплатени парични средства.

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 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, 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.

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

### СОБИРАЊЕ, ОБРАБОТКА, ЧУВАЊЕ И ЗАШТИТА НА ПОДАТОЦИ НА КОРИСНИЦИТЕ

Согласно Законот за електронските комуникации (ЗЕК), Македонски Телеком АД-Скопје има обврска да води точна евиденција за своите корисници и право да ги собира, обработува и чува нивните лични податоци за целите на склучување и исполнување на претплатничките договори, користење и наплата на услугите, давање информации на надлежни државни органи во постапка пропишана со закон како и за други цели согласно закон. Операторот има право да ги обработува, разменува и соопштува податоците за корисниците и за нивниот остварен комуникациски сообраќај без дополнителна согласност заради исполнување на целите наведени погоре и за други дозволени цели во согласност со применливите закони.

Врз основа на утврден легитимен интерес или по добиена согласност од корисниците, Операторот може да ги обработува нивните лични податоци и за други цели. Дадената согласност за обработка на личните податоци од страна на корисниците важи се до нејзиното повлекување. Корисникот има право да ја даде или повлече дадената согласност во секое време преку еден од каналите наведени во Политиката за приватност објавена на интернет страната на Операторот.

Претплатникот е одговорен за точноста на дадените лични податоци и веродостојноста на документите приложени на Операторот при поднесување на Барање за склучување на претплатнички договор. При промена на било кој од податоците на Претплатникот во текот на важењето на претплатничкиот договор е должен да побара од Операторот нивна промена и да приложи соодветен доказ за изменетите податоци.

Македонски Телеком АД-Скопје ќе превземе соодветни технички и организациски мерки за да обезбеди тајност на комуникациите и безбедност и заштита на личните податоци на Претплатникот согласно применливите одредби од Законот за заштита на личните податоци и ЗЕК.

Операторот може да ангажира и трети страни за обезбедување на комуникациските услуги како обработувачи и под-обработувачи и со нив склучува соодветни договори за обработка на лични податоци согласно закон.

По раскинувањето на претплатничкиот договор операторот е должен да ги чува податоците за корисникот и неговиот комуникациски сообраќај во период утврден со закон, после што врши нивно бришење или анонимизација.

## Глава XIV ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

### 14.1. Измени и дополнувања на Општите услови

Општи услови

Македонски Телеком 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 навремено ги информира претплатниците за промените во Општите услови.

#### 14.2. Примена на Општите услови

Овие Општи услови на Македонски Телеком ќе се применуваат на претплатниците од денот на нивното влегување во сила.

#### 14.3. Виша сила

Користењето на услугите што ги обезбедува Македонски Телеком 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 неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна), акти на јавна власт, нарушувања во функционирањето на системот.

Македонски Телеком нема да сноси никаква одговорност кон претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикан од настан на виша сила.

#### 14.4. Решавање на спорови

Споровите што ќе произлезат помеѓу договорните страни ќе се решаваат спогодбено, а во спротивно за нив ќе решава – Основниот граѓански суд Скопје. Овие Општи услови, вклучително и Договорот, ќе се толкуваат во согласност со важечките правила и прописи во Република Северна Македонија.

#### 14.5. 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. Со денот на влегување во сила на овие Општи услови престануваат да важат сите претходно објавени Општи услови.

Објавено на ден 18.10.2024 година