Општи услови за засновање на претплатнички односи и користење на услугите на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје

Содржина

1.Вовед
2.Основни одредби
3.Поими и дефиниции
4.Договорни страни на договорот за засновање претплатнички однос
5.Приклучување и активирање на услуга
6.Податоци на претплатникот и обезбедената услуга
7.Цени и плаќање
8.Наплата на побарувања од страна на ОПЕРАТОРОТ
9.Обврски и одговорности на ОПЕРАТОРОТ
10.Правила за користење на услугите на ОПЕРАТОРОТ
11.Приговори на претпланикот
12.Привремено прекинување на обезбедена услуга
13.Времетраење и раскинување на договор
14.Информации и поддршка на претплатниците
15.Завршни одредби

ГЛАВА I
ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

1.1. Општите услови за засновање на претплатнички однос и користење на услугите на ОПЕРАТОРОТ МТЕЛ ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст Општи услови) ги содржат и ги регулираат општите услови на стандардниот претплатнички договор за засновање на претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациски мрежа и користење на јавните електронски комуникациски услуги (во понатамошниот текст договор), вклучувајќи ги правата и обврски на договорните страни, на начин што електронската комуникациска услуга DTH (Direct to home) врши дистрибуција на телевизиски програми преку сателит до крајните корисници спакувана во m:SAT сервис.

1.2. 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.

1.3. ОПЕРАТОРОТ МТЕЛ ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст: ОПЕРАТОРОТ) 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 ОПЕРАТОРОТ, како и на веб-страницата www.mtel.mk.

1.4. Како составен дел на овие Општи услови се сметаат електронските записи од евиденцијата на ОПЕРАТОРОТ за извршено активирање и деактивирање на одредени основни и дополнителни електронски комуникациски услуги, како и записите за извршено активирање и деактивирање на пакти услуги по пат на јавување на бесплатниот телефонски број 15010 на Контакт центарот на ОПЕРАТОРОТ.

1.5. Овие Општи услови ќе се применуваат со денот на нивното објавување на веб-страницата www.mtel.mk и ќе се однесуваат на сите претплатници, кои се крајни корисници на јавните електронски комуникациски услуги на ОПЕРАТОРОТ по тој датум.

1.6. Врз основа на однапред познати услови и критериуми, претплатник може да склучи и дополнителни комерцијални договори за користење на услугите на ОПЕРАТОРОТ, со кои можат да бидат предвидени права и обврски кои се поинакви од наведените во важечите Општи услови.
1.7. Одредбите од важечките прописи се применуваат за сите односи помеѓу ОПЕРАТОРОТ и претплатниците кои не се регулирани со овие Општи Услови и правила.

ГЛАВА II
ОСНОВНИ ОДРЕДБИ

2.1. Овие општи услови (во натамошниот текст: Општи услови) се однесуваат за обезбедување на електронска комуникациска услуга и ги регулираат односите помеѓу МТЕЛ ДООЕЛ Скопје (во натамошниот текст: ОПЕРАТОР), како и давател на електронска комуникациска услуга и претплатници на таа услуга и ги одредуваат стандардните услови за обезбедување на споменатата услуга.

2.2. Услугите на ОПЕРАТОРОТ опфаќаат јавни електронски комуникациски услуги, пристап до јавна електронска комуникациска мрежа, приклучување на јавна електронска комуникациска мрежа како и дополнителни услуги кои се овозможени врз основ на Општите услови и ретплатничкиот договор. Општите услови и спецификацијата на пакетите на Услугите, детални технички карактеристики на Услугата, како и ценовникот на Услугата (во натамошниот текст: Ценовник), се јавно достапни, во согласност со важечките прописи на веб – страница www.mtel.mk, како и во продажните места на ОПЕРАТОРОТ.

2.3. Пред засновање на претплатнички однос ОПЕРАТОРОТ има право да изврши проверка и да го одбие барањето при постоење на основани причини или да бара уплата на парични средства (депозит) како гаранција за редовно плаќање на сметките, односно како гаранција за отплата на телефонскиот апарат/опремата која ја набавил по поповолна цена од редовната продажна цена со склучувањето на претплатнички однос со ОПЕРАТОРОТ. Доколку проверката не може да се изврши веднаш, ОПЕРАТОРОТ на барателот ќе му издаде потврда со датум на кој е побарано засновање на претплатнички однос. ОПЕРАТОРОТ има обврска да одговори позитивно или негативно на барањето во рок од 7 (седум) работни дена, при што доколку одговорот е негативен ОПЕРАТОРОТ ќе да му го достави на барателот во писмена форма или на друг начин побаран од барателот.

2.4 Обезбедувањето на Услугата се регулира покрај Општите услови со Претплатнички договор (во натамошниот текст: Договор), кој е склучен помеѓу ОПЕРАТОРОТ и Претплатникот во писмена форма. Со потпишување на Договорот, Претплатникот ја прифаќа примената на Општите услови, кои се составен дел на Договорот.

2.5. Одредбите од важечките прописи се применуваат за сите односи помеѓу ОПЕРАТОРОТ и претплатници кои не се регулирани со овие Општи Услови и правила.

2.6. ОПЕРАТОРОТ обезбедува електронска комуникациска услуга 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 Оператотор.

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

2.8. ОПЕРАТОРОТ обезбедува пристап до јавната електронска комуникациска мрежа и до јавната електронска комуникациска услуга на своите претплатници – крајни корисници во согласност со листата на јавно објавени услуги, содржана во официјалните Понуди и Ценовник на ОПЕРАТОРОТ, врз основа на склучен

Претплатнички договор, а по претходно добиено барање за склучување Претплатнички договор, освен во случаите на ограничувања што се во врска со капацитетот и техничките можности на ОПЕРАТОРОТ, за што ќе го извести подносителот на барањето.

ГЛАВА III

3.Поими и дефиниции

3.1. Во Општите услови, следниве термини ги имаат следните значења:

1. Електронска комуникациска мрежа е преносен систем, вклучително мрежни елементи што не се активни и други средства, а кои што овозможуваат пренос на сигнали преку жичени, радиобранови, оптички или други електромагнетни средства, вклучувајчи сателитски 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 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. Јавна електронска комуникациски мрежа е електронска комуникациска мрежа која целосно или поголемиот дел од неа се користи за обезбедување електронски комуникациски усуги достапни на јавноста, кои го поддржуваат преносот на информации меѓу мрежни завршни точки;

4. 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;

5. Јавна електронска комуникациска мрежа е електронска комуникациска мрежа која е целосно или поголемиот дел од неа се користи за обезбедување електронска комуникациска услуга достапна за јавноста, кои го поддржуваат преносот на информации меѓу мрежни завршни точки;

6. Јавна електронска комуникациска услуга е електронска комуникациска услуга достапна на јавноста;

7. 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;

8. 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;

9.Терминална опрема е производ или негов соодветен дел ко 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;

10. 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;

11. Претплатник е физичко или правно лице кое за користење јавни електронски комуникациски услуги склучува договор со оператор кој ги обезбедува тие услуги;

12. Податоци за комуникациски сообраќај се податоци што се обработуваат заради пренос на комуникација преку јавна електронска комуникациска мрежа или заради нејзина наплата;

13. 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

14. Сателитска антена е параболична антена со монтиран елемент twin LNB (Low Noise Block) или Quad LNB (Low Noise Block), кој има улога на прием на дигитален сигнал кој се прима од сателит;

15. STB – SetTopBox е уред кој има улога на обработка на дигитален ТВ сигнал примен со сателитска антена кој како составен дел има и далечински управувач и кабли, со цел да се прилагоди на приказот на ТВ приемникот. Тој е поврзан од едната страна со сателитска антена, а од другата со ТВ приемникот, на таков начин што сателитската антена е поврзана на влезот на уредот, а од него излегува сигнал прилагоден на ТВ приемникот;

16. MiFi уред е бежичен рутер преку кој се нуди мобилна услуга, поточно уред кој емитира wi-fi сигнал и му овозможува на корисникот пристап до интернет.

17. 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;

18. 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;

19. Број е број определен со Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Северна Македонија;

20. Броеви на служби за итни повици се броеви од Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Северна 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;

21. Пречка е секоја околност што резултира со намалување на нивото на квалитет на Услугата во однос на договорениот квалитет или со нецелосна достапност на Услугата, вклучително и дефект на терминалната опрема или нејзина неправилна инсталација;

ГЛАВА IV
ДОГОВОРНИ СТРАНИ НА ДОГОВОРОТ ЗА ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

4.1. Договорни страни во Договорот се МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, како оператор на јавна електронска комуникациска мрежа (во понатамошниот текст ОПЕРАТОР), од една страна и претплатникот, како корисник на јавните електронски комуникациски услуги, од друга страна.

4.2. Барањето за засновање на претплатнички однос (во натамошниот текст: Барање) може да се поднесе во продажните салони на ОПЕРАТОРОТ, теренски, преку контакт центар или електронски на www.mtel.mk.

4.3. Операторот ќе го разгледа Барањето:
а) ако претплатникот обезбеди пристап до сите податоци, документи за идентификација, овластување и други документи со кои се утврдува идентитетот на претплатникот, правниот статус, бонитетот, како и друго предвидено со Општите услови;
б) ако претплатникот е полнолетен и поседува деловна способност или ако барањето за малолетно лице е поднесено од родител или старател;
в) ако сите долгови кон ОПЕРАТОРОТ се подмирени во случај претплатникот да бил или е во договорен однос со ОПЕРАТОРОТ;
г) ако, на барање на ОПЕРАТОРОТ, во случаите предвидени со Општите услови, однапред плати или депонира соодветно платежно средство прифатливо за ОПЕРАТОРОТ;
д) ако претплатникот не злоупотребил ниту една од услугите на ОПЕРАТОРОТ;

4.4. Пред склучување на Договорот со претплатникот, идентитетот на претплатникот или потписникот на Договорот во име на претплатникот се одредува со увид во соодветните документи потребни за проверка на личниот идентитет (лична карта, и за странски државјани патна исправа или лична карта за странци, или друг соодветен документ). ОПЕРАТОРОТ го задржува правото да побара дополнителна документација за склучување на Договорот. Доколку е потребно, солвентноста на претплатникот ќе се провери кај кредитното биро или други оператори, со претходна писмена согласност од претплатникот. ОПЕРАТОРОТ има право да побара од претплатникот дополнителна документација и соодветно средство за обезбедување на плаќање што е прифатливо за ОПЕРАТОРОТ во рок од 8 дена од денот на приемот на тоа барање. Доколку претплатникот не постапи по барањето на ОПЕРАТОРОТ во следните 8 дена, ОПЕРАТОРОТ ќе го одбие барањето и ќе му ги врати на претплатникот сите евентуално платени средства за обезбедување на плаќањето.

4.5. 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.

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

4.7 Доколку се исполнети условите од ГЛАВА IV, Операторот пристапува кон инсталирање на терминалната опрема потребна за активирање на бараната услуга.

4.8. Откако ќе биде известен за прифаќањето на неговото Барање, подносителот се повикува да го склучи Договорот во рок од 15 дена.

4.9. Во случај да нема технички можности за реализација на Барањето, ОПЕРАТОРОТ ќе го извести подносителот за тоа до истекот на рокот од точка 4.8, и ќе го чува таквото Барање во својата евиденција до отповикувањето на истото од страна на подносителот, Кога ќе се стекнат технички можности за реализација на таквото Барање, ОПЕРАТОРОТ е должен да му понуди на Подносителот на барањето склучување на Договорот во рок од 15 дена од денот на создавањето на техничките можности за реализација.

4.10. Договорот помеѓу претплатникот и ОПЕРАТОРОТ е склучен во писмена форма, со потпишување од страна на претплатникот и овластениот претставник на ОПЕРАТОРОТ.

4.11. Договорот се склучува со незадоложително или минимално задолжително времетраење во зависност од понудата. Во случај, Претплатникот да склучил договор со незадолжително времетраење, истиот има право да го откаже Договорот, во секое време, под услов да ги плати сите доспеани долгови кон ОПЕРАТОРОТ сметано и еднократна сума за воспоставување претплатнички однос.
Во случај кога пред истекот на задолжителното времетраење на Договорот, Претплатникот го раскинува Договорот или ОПЕРАТОРОТ го раскинува Договорот по вина на тој Претплатник, Претплатникот во зависност од тоа што е поповолно за него, должен е да плати:

- износот на месечните надоместоци за преостанатите месеци, сметано од денот на раскинување до истекот на минималното задолжително времетраење на Договорот, или
- износот во висина на поволностите на производите или

услугите, кои претплатникот ги остварил врз основа на договорот, сметано од денот на раскинување до истекот на минималното задолжително времетраење.

4.12. ОПЕРАТОРОТ и претплатникот можат да се договорат да обезбедат услуги за одреден временски период (т.е. за периодот на задолжително траење на Договорот или минималниот период на важност на Договорот), во кој случај се применуваат посебно дефиирани услови, во согласност со Ценовникот и Договорот. Со договарање на задолжителното времетраење на Договорот, Претплатникот стекнува одредени придобивки, кои можат да се однесуваат на посебните услови за користење на услугата и можноста за купување уреди неопходни за користење на услугата, во согласност со Договорот.

ГЛАВА V
ПРИКЛУЧУВАЊЕ И АКТИВИРАЊЕ НА УСЛУГАТА

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

5.2. Пристапот на претплатникот на комуникациската мрежа на ОПЕРАТОРОТ се обезбедува со приклучување на соодветна терминална опрема на мрежната приклучна точка што е сопственост на ОПЕРАТОРОТ или со доставување на СИМ картичка до Претплатникот од страна на ОПЕРАТОРОТ. .

5.3. ОПЕРАТОРОТ има обврска терминалната опрема на корисникот да ја приклучи на јавната комуникациска мрежа во рок од 30 дена од денот на склучувањето на Договорот. Претплатникот е должен за време на инсталирањето да им овозможи пристап на овластените лица на ОПЕРАТОРОТ во просториите во кои ќе се инсталира терминалната опрема на претплатникот.

5.4. Во секој случај ОПЕРАТОРОТ може да одбие да поврзе или пак може да ја прекине врската со каква било терминална опрема што може да предизвика проблеми со неговата мрежа.

5.5. ОПЕРАТОРОТ 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.

5.6. Претплатникот е должен за терминалната опрема во сопственост на ОПЕРАТОРОТ 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 во рок од 8 (осум) дена од денот на раскинување на Договорот, чија исправност при преземањето ја утврдуваат овластени лица од ОПЕРАТОРОТ за што се издава пишан документ. Доколку по раскинувањето на Договорот, Претплатникот не ја врати терминалната опрема на ОПЕРАТОРОТ, или ја врати во неисправна состојба, тој е должен да ја плати цената на опремата согласно Договорот или важечкиот Ценовник на ОПЕРАТОРОТ. За време на важноста на Договорот, Претплатникот може, поради технички причини, да побара замена на испорачаната терминална опрема со друг тип на терминална опрема (замена на STB или MiFi уред), со истовремено враќање на претходно испорачаната терминална опрема во ОПЕРАТОРОТ. Доколку претплатникот не ја врати претходно испорачаната терминална опрема во ОПЕРАТОРОТ во добра состојба, или не ги врати сите придружни делови на терминалната опрема (кабли, исправувач и далечински управувач) во случај на STB или MiFi уред, тој е должен да ја плати опремата според Договорот или важечкиот Ценовник на ОПЕРАТОРОТ.

5.7. Со активирање на Услугата, се смета дека ОПЕРАТОРОТ му овозможува на претплатникот да го користи избраниот тарифен модел/пакет за користење на електронски комуникациски услуги. Пресметката и плаќањето на Услугата започнува со активирање на Услугата во согласност со Договорот и Општите услови, и според Ценовникот.

5.8. Претплатникот се обврзува да ја извести Службата за корисници на ОПЕРАТОРОТ за несоодветното функционирање на терминалната опрема. Во случај на замена на терминална опрема, како последица на оштетување по вина на Претплатникот или кражба, истиот е должен да го надомести износот за вредноста на опремата.

5.9. Претплатникот е должен да обезбеди напојување потребно за инсталација, работа и одржување на терминалната опрема на локацијата каде што се реализира Услугата.

5.10. На барање на претплатникот, ОПЕРАТОРОТ ќе му овозможи на претплатникот да користи дополнителна терминална опрема, што му овозможува на претплатникот да ја користи Услугата на дополнителен ТВ приемник. Инсталирањето на дополнителната опрема го врши ОПЕРАТОРОТ. Барањето за употреба на дополнителна опрема Претплатникот може да го поднесе лично преку продажните салони на Операторот, или преку контакт центарот. Претплатникот може, во секое време, да ја откаже употребата на дополнителна опрема со поднесување писмено известување до Операторот без дополнителни трошоци.

Промена на избраниот тарифен модел/пакет:

5.11. Ако Претплатникот го склучил договорот со минимално задолжително времетраење, за тој период, има право да го замени тарифниот модел/ пакетот што го избрал при склучување на Договорот.
Доколку Претплатникот сака да изврши промена на избраниот тарифен модел/пакет со тарифен модел/пакет за кој Ценовникот предвидува понизок надомест за користење на услугата, промената може да се одобри доколку Претплатникот ја плати договорната казна од точка 4.11 во зависност од времетраењето на склучениот Договор.
Доколку Претплатникот сака да изврши промена на избраниот тарифен модел/пакет со тарифен модел/пакет за кој Ценовникот предвидува повисок надомест за користење на услугата, промената може да се одобри без плаќање на договорната казна од точка 4.11.

5.12. Ако претплатникот го склучил Договор на неопределено време или ако истече воспоставениот минимален период на важност на Договорот, Претплатникот може да го замени

програмскиот телевизиски пакет, без обврски како што е предвидено во точка 4.11.

Промена на адреса на услугата

5.13. Претплатникот може да поднесе барање за поставување на терминалната опрема од една локација (адреса) до друга, со поднесување соодветно барање до ОПЕРАТОРОТ.

5.14. Миграцијата на Услугата ќе се реализира ако претплатникот претходно ги подмири своите долгови кон ОПЕРАТОРОТ за таа услуга.

5.15. Доколку е исполнет условот од точка 5.14., ОПЕРАТОРОТ, во рок од најмногу 30 дена од денот на поднесување на барањето на претплатникот за миграција на Услугата, ќе ја реализира миграцијата, што значи демонтирање на терминалната опрема од постојната локација на претплатникот и инсталирање на новата локација на претплатникот.

5.16. Доколку ОПЕРАТОРОТ утврди дека не е исполнет условот во точка 5.14, ќе го извести претплатникот, при што претплатникот може:

- да се откаже од миграцијата на Услугата;
- поднесе барање за преместување на Услугата на друга локација;
- го раскине Договорот, при што, доколку договорот е склучен со минимално задолжително времетраење Претплатникот е должен да плати и договорна казна како што е предвидено во точка 4.11.

5.17. Претплатникот е должен да му плати на ОПЕРАТОРОТ еднократен надомест за миграција на Услугата, како и надомест за техничка реализација на Услугата, во согласност со Ценовникот. Еднократниот надомест за миграција на услуги и надомест за техничка реализација на услуги се наплатува на претплатникот преку фактура/сметка издадена од ОПЕРАТОРОТ.

ГЛАВА VI

6. Податоци за претплатникот и обезбедената услуга

6.1 ОПЕРАТОРОТ ги собира и обработува личните податоци на претплатниците, согласно Законот за заштита на личните податоци.

6.2. ОПЕРАТОРОТ гарантира доверливост на личните податоци согласно важечките законски прописи. ОПЕРАТОРОТ може да постапува со наведените податоци заради реализација на Договорот, извршување на своите обврски врз основа на Законот за заштита на личните податоци, наплата на побарувања и за други цели со согласност на Претплатникот.

6.3. Податоците за обезбедената услуга, поврзани со одреден претплатник, освен заради исполнување на обврските предвидени со важечките законски прописи, се обработуваат и складираат до степен потребен за подготовка на сметки и во периодот до истекот на законскиот рок за поднесување приговори од претплатници за наплата на побарувања.

6.4 Со поднесување на Барањето, Претплатникот прифаќа дека ОПЕРАТОРОТ може да ја провери неговата солвентност и за таа цел да разменува податоци за претходно исполнување на обврските од страна на Претплатникот. Промена на податоци

6.5 Претплатникот во рок од 15 дена ќе го извести ОПЕРАТОРОТ за секоја промена во своите податоци потребни за спроведување на Договорот без одлагање откако ќе се случи промената. Доколку претплатникот не го стори тоа, ќе одговара за секоја штета предизвикана на ОПЕРАТОРОТ или трети страни поради таа промена. Доколку, од истата причина, не може да му се доставуваат сметки, опомени поради неплаќање и други документи на ОПЕРАТОРОТ, ќе се смета дека врз основа на постојните податоци, доставата е правилно извршена.

6.6. Промената на податоците на претплатникот исто така се смета за промена на името и презимето на физичкото лице.

ГЛАВА VII
ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ

7.1. Цени и плаќање

ОПЕРАТОРОТ 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) за основната услуга програмски телевизиски пакет, дополнителни програмски телевизиски пакети што ги користи и дополнителна терминална опрема

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

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

7.2. 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.

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

Обврските за плаќање на услугата, односно услугите започнува од денот кога претплатничката терминална опрема е приклучена на комуникациската мрежа на ОПЕРАТОРОТ, односно од денот на активирањето на бараната електронска комуникациска услуга.

ОПЕРАТОРОТ во првата сметка ќе му фактурира на претплатникот претплата за изминатиот почетен период на користење на комуникациската услуга, како и други трошоци и надомести за приклучок согласно Ценовникот. Доколку претплатничкиот однос, во текот на календарскиот месец е пократок од 30 дена, месечната претплата и претплатата по основа на дополнителни програмски телевизиски пакети се наплатува на тој начин што за секој ден се пресметува 1/30 од месечната претплата и претплатата по основа на дополнителни програмски телевизиски пакети (доколку ја има).

Месечната претплата се фактурира до моментот кога ОПЕРАТОРОТ го прекинува пристапот до услугите.

7.4 ОПЕРАТОРОТ може да изготви на детална сметка заради контрола на наплатениот износ на услугите со што му овозможува на Претплатникот 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 негово 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

7.5. Надоместок за вклучување привремено исклучен претплатник поради неплаќање

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

7.6. 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. Претплатникот е должен сам да побара сметка доколку не ја примил. Претплатникот може да добие препис од сметката по електронски пат (email) и во продажните места на ОПЕРАТОРОТ.

Плаќањето ќе се смета дека е извршено на денот кога е извршена уплатата. Информација за износот на сметките може да им се даде на претплатниците само лично од страна на Контакт центарот, продажните места или на интернет страницата на ОПЕРАТОРОТ, со негова идентификација од конто, претплатничка ознака.

Доколку претплатникот не го плати износот на начин и рок согласно Договор, ОПЕРАТОРОТ го задржува правото да изврши привремен прекин во обезбедувањето на услугата.

7.7. Начин на плаќање

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

• во готово или со платежни картички во продажните места на ОПЕРАТОРОТ;

• во деловните единици на ЈП Македонска пошта или во некои од деловните банки во Република Северна Македонија;

• безготовинско плаќање во корист на жиро-сметката назначена на сметката;

• преку траен налог доколку се корисници на трансакциските сметки во банки со кои ОПЕРАТОРОТ има склучено договори за вакво плаќање;

• по електронски пат на веб страницата на ОПЕРАТОРОТ;

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

ОПЕРАТОРОТ има право од претплатникот да побара да депонира паричен износ на средства како депозит, а особено за пристап до јавната комуникациска мрежа од привремен карактер, при склучување претплатнички договор со претплатник што не е државјанин на Република Северна 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.

Висината на депозитот ќе биде објавена во Ценовникот на ОПЕРАТОРОТ, а плаќањето на депозитот се врши во продажните салони на ОПЕРАТОРОТ или со уплата на една од сметките кои ОПЕРАТОРОТ ги има во Банките кои работат на територијата на РСМ

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

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

7.9. Рок за плаќање сметка

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

7.10. Пресметка на законска казнена камата за ненавремено плаќање

Во случај на ненавремено плаќање на сметката, ОПЕРАТОРОТ 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.

7.11. Враќање на парични средства

ОПЕРАТОРОТ ќе врати парични средства на Претплатикот доколку:

• 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 терминалната опрема. Враќањето на паричните средства се врши во целост;

• во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, ОПЕРАТОРОТ 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 прекинот трае подолго од 3 часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на секој Претплатник кај кои постоело ограничување или прекин по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа. Во овој случај, ОПЕРАТОРОТ 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, ОПЕРАТОРОТ 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

7.12. Начин на враќање парични средства

Во случај како што е дадено Општите услови, ОПЕРАТОРОТ 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 РСМ;

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.

ГЛАВА VIII

8. Наплата на побарувања од страна на ОПЕРАТОРОТ

8.1 Претплатникот е должен да го подмири целиот пресметан износ на фактурата до крајниот рок.

8.2. Фактурата се плаќа во корист на тековната сметка на Операторот наведена во фактурата. Операторот не е одговорен ако плаќањето не може да се евидентира, бидејќи Претплатникот обезбедил неточни и/или нецелосни податоци, не го впишал правилно бројот на сметката и/или други потребни податоци за правилно евидентирање на плаќањето, или затоа што плаќањето не било евидентирано, поради грешка во службите одговорни за платен промет, како и во случај на покренување мерки за суспендирање на обезбедувањето услуги и тужба на претплатникот за неисполнување на обврската за плаќање. Таквото плаќање ќе се евидентира само ако средствата се уплатени на сметката на Операторот или ако Претплатникот достави доказ за плаќање. Во случај да се плати повеќе од износот на сметката, Операторот ќе го намали износот за плаќање на сметката во следниот период за користење на услуга или ќе го врати вишокот на износот по барање на претплатникот. Претплатникот ги сноси сите трошоци што може да настанат во врска со плаќањето на фактурата, како и сите трошоци за враќање на вишокот платен износ, освен ако тоа не е предизвикано од грешка на Операторот.

8.3. Доколку Претплатникот не плати една фактура во рокот предвиден за исплата, Операторот ќе му достави Опомена со дополнителен рок од 30 – триесет дена за плаќање на заостанатиот долг. Ако Претплатникот не го исплати заостанатиот долг во рокот наведен во Опомената, Операторот може да изврши привремен прекин на услугите кои ги користи Претплатникот.

8.4. Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг и по привремениот прекин од точка 8.3, Операторот ќе му достави второ известување. Ако Претплатникот не го плати заостанатиот долг и во дополнително предвидениот рок од 30-триесет дена наведен во второто известување, Операторот може трајно да го исклучи Претплатникот од користењето на услугите и да го раскине договорот.

8.5. За прекумерено користење на услугите на ОПЕРАТОРОТ ќе се сметаат следните случаи:

- Доколку во текот на тековниот месец Претплатникот надмине нефактуриран износ од најмалку 2 (два) пати поголем од вкупниот фактуриран износ во претходниот месец
- Доколку Претплатникот надмине нефактуриран износ од 3,000,00 денари

За новите претплатници на ОПЕРАТОРОТ, во предвид ќе се земе во предвид само вториот услов.

Во ваквите случаи, ОПЕРАТОРОТ има право да го извести/опомене претплатникот за прекумереното користење на услугите и да побара од него предвремена наплата на нефактурираниот износ. Доколку Претплатникот не го плати износот во определениот рок, ОПЕРАТОРОТ го задржува правото да изврши привремен прекин на услугата, се до подмирување на обврската од страна на Претплатникот.

ГЛАВА IX

9.Обврски и одговорност на ОПЕРАТОРОТ

Општи одредби

Квалитет на услуга, пречки

9.1. ОПЕРАТОРОТ се обврзува да му ги обезбеди на претплатникот договорените услуги во согласност со дефинираните параметри за квалитет пропишани од Агенцијата за електронски комуникации.

9.2 ОПЕРАТОРОТ е должен да ги одржува сите ресурси на начин што овозможува непречено користење на договорената услуга. Тој е исто така одговорен за функционалноста на терминалната опрема доделена на претплатникот, освен ако дефектот на опремата не е по грешка на претплатникот.

9.3. ОПЕРАТОРОТ редовно ќе ја одржува, подобрува и работи на модернизација на својата инфраструктура, како и контрола на функционирањето и квалитетот на услугите во согласност со техничките стандарди и прописи.

9.4. ОПЕРАТОРОТ ќе ги елиминира пречките за кои ОПЕРАТОРОТ е одговорен за одржување во најбрз можен рок вклучително и неработни денови, освен во случај на сложени пречки, чијашто елиминација бара подолг период. Доколку се договори посебно ниво на одржување со претплатникот, ОПЕРАТОРОТ ќе ги елиминира пречките под услови и во договореното време. Пријавата за пречки се доставува до ОПЕРАТОРОТ во писмена или електронска форма, или со повикување на службата за пријава на пречки.

Виша сила

9.5 ОПЕРАТОРОТ не е одговорен доколку обезбедувањето на услугата е привремено прекинато или ограничено поради виша сила. Виша сила подразбира природни настани (поплава, земјотрес, пожар, итн.), војна, тероризам, штрајкови, губење овластувања и/или лиценца за давање услуги, непредвидени рестрикции на државните органи, прекин на електричната енергија и неправилности предизвикани од лица, напади на компјутерски вируси и други слични настани.

Ограничување на одговорноста

9.6. ОПЕРАТОРОТ не е одговорен за содржината обезбедена со реализација на Услугата. Исто така, не е одговорен за каква било штета што може да настане како резултат на неточни и/или нецелосни информации или објавување содржина за време на имплементацијата на Услугата, што претставува повреда на некој закон или регулатива.

9.7 Со цел хармонизирање со прописите кои се применуваат во ЕУ и подзаконските акти на Агенцијата за електронски комуникации во оние случаи кога ќе има техничка можност за

тоа, ОПЕРАТОРОТ е должен да го применува единствениот број за итни повици 112. Покрај 112, Агенцијата има определено и други броеви за повици до разни видови служби за итни повици:

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

Како и скратени броеви за услуги од општествено значење:

- 190 Контакт центар на АЕК
- 196 Помош на пат
- 197 Царинска управа
- 198 УЈП
- 199 Министерство за внатрешни работи

Повиците кон сите горенаведени броеви се бесплатни, со исклучок на Помош на пат, кој број се наплаќа согласно Ценовникот на ОПЕРАТОРОТ.

ГЛАВА X

10.Правила за користење на услугите

10.1. Претплатникот е должен Услугите на ОПЕРАТОРОТ да ги користи во согласност со важечките прописи, Договорот и Општите услови.

10.2. При користење на услугите, забрането е следново:

- користење на Услугите на кој било начин што може да ја загрози дистрибуцијата на мултимедијални содржини;
- давање на користење на Услугите на трети страни.

10.3. Кога ги користи Услугите на ОПЕРАТОРОТ, Претплатникот ќе се придржува до овие правила на однесување и користење на Услугите на ОПЕРАТОРОТ. Секое прекршување на овие правила претставува прекршување на Договорот.

10.4. ОПЕРАТОРОТ го задржува правото да го провери секој ресурс во случај на сомнеж, пријава, приговор или жалба, во согласност со важечките прописи. Претплатникот е должен да му обезбеди на ОПЕРАТОРОТ пристап до терминалната опрема за целите на наведената проверка.

10.5. ОПЕРАТОРОТ има право да ги сними повиците на претплатникот испратени до контакт центарот на ОПЕРАТОРОТ, за што претплатникот ќе биде известен пред да воспостави врска со вработениот во контакт центарот.

Користење на услугите

10.6. Претплатникот е одговорен за домашната инсталација и употреба на Услугите во согласност со законот и Договорот, и ќе се придржува целосно кон Општите услови. Во спротивно, ОПЕРАТОРОТ има право да преземе мерки во согласност со Правилата за привремено и трајно суспендирање на обезбедувањето услуги.

ГЛАВА XI

11. Приговори на претплатникот

11.1. Претплатникот има право до ОПЕРАТОРОТ 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 повреда од склучениот договор за приклучок и користење на јавната комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги.

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

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

11.4. Во случај на поднесување на приговор од страна на Претплатникот, ОПЕРАТОРОТ 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.

11.5. 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 до неговите услуги се до донесување на конечна одлука, а претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок.

11.6 ОПЕРАТОРОТ треба да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на неговиот прием и за тоа писмено да го извести претплатникот.

11.7. 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.

11.8. Доколку ОПЕРАТОРОТ не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 6 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 ОПЕРАТОРОТ.

11.9. Доколку се утврди дека ОПЕРАТОРОТ 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. ОПЕРАТОРОТ писмено го известува претплатникот за одлуката по однос на поднесениот приговор.

11.10. Во случај да се утврди дека приговорот/рекламацијата за квалитетот на услугата е оправдана, односно дека квалитетот на услугата е помал од пропишаниот/договорениот или дека прекинот на услугата од причини на страната на ОПЕРАТОРОТ трае подолго од 3 часа, ОПЕРАТОРОТ ќе го намали месечниот надоместок пропорционално на периодот во кој услугата била со понизок квалитет на име надомест на штета.

11.11. Доколку претплатникот не е задоволен од начинот на решавање на приговорот/рекламацијата, тој може, покрај другите права што ги има во согласност со законот, во рок од 15 (петнаесет) дена од добивањето на одговорот на ОПЕРАТОРОТ, односно од истекот на крајниот рок за поднесување одговори, да се обрати до Агенцијата или друго тело заради посредување во вонсудско решавање на спорот или поведување постапка пред надлежниот суд.

ГЛАВА XII

12. Привремено прекинување на обезбедена на услугата

12.1. ОПЕРАТОРОТ има право привремено да ја прекине услугата, во согласност со важечките прописи, во случаи

кога претплатникот не ги почитува правата и обврските од Договорот, вклучително и Оштите услови, привремено да го прекине обезбедувањето услуги, со претходно известување за претплатникот.
12.2. ОПЕРАТОРОТ не е должен да надомести штета предизвикана поради привремено запирање на обезбедувањето услуги, освен ако Правилата за надомест на штета на претплатникот утврдени во овие Општи Услови и правила експлицитно не предвидуваат поинаку.
12.3. Привремена суспензија на услугите на ОПЕРАТОРОТ може да се изврши
• ако се утврди дека претплатникот не ги почитува Општите услови и одредбите од договорот;
• ако се утврди дека Претплатникот дал лажни информации коишто се предуслов за склучување на Договорот;
• доколку Претплатникот не достави нови податоци до ОПЕРАТОРОТ во рок од 15 дена од денот на промената на податоците што се предуслов за склучување на Договорот;
• ако инсталацијата и опремата на претплатникот претрпеле промени;
• ако претплатникот им довери на трети страни поправка или елиминирање на пречки во дел од опремата што ја одржува ОПЕРАТОРОТ, односно трета страна ангажирана од ОПЕРАТОРОТ за таа цел;
• доколку Претплатникот не му дозволи на ОПЕРАТОРОТ пристап до просториите или земјиштето во негова сопственост или над кое има право на користење, своја инсталација или своја опрема, со цел да се елиминираат пречките кај опремата што ја одржува ОПЕРАТОРОТ;
• ако претплатникот не му овозможи на ОПЕРАТОРОТ да ги контролира инсталациите, терминалната и друга опрема неопходна за користење на Услугата, за кои постои сомневање дека предизвикуваат технички пречки.
• ако се утврди дека Претплатникот им овозможил на трети страни да ја користат Услугата преку својот приклучок;
• ако се утврди дека Претплатникот не ги исполнува другите обврски според Условите за користење на услугата на овие Општи услови и потпишаниот договор;
• Доколку врши било каква злоупотреба на услугата.
• ако се утврди дека Услугата не се користи налокацијата одредена во Договорот;
12.4. За време на привременото ограничување и исклучување, односно суспензија на услугата поради која причината е вина на претплатникот, претплатникот е должен да продолжи да плаќа месечна претплата за целиот период на важност на Договорот. Наведените причини за привремено исклучување, односно прекин на обезбедувањето на Услугата, се применуваат без оглед дали се предизвикани од претплатникот или од трета страна на која тоа и било обезбедено преку услугата што ја договорил претплатникот, и без оглед дали третата страна постапила со знаење или без знаење на претплатникот. Претплатникот е должен да плати надомест според Ценовникот на име на трошоци за повторно активирање на прекинатата услуга, кои се фактурираат откако престанала причината за привремено прекинување на Услугата и Услугата е повторно активирана.
Привремен прекин на услугите од технички причини
12.5. ОПЕРАТОРОТ има право привремено да го прекине обезбедувањето на услугата со претходно известување на претплатникот:
• доколку се појават технички дефекти, до нивното отстранување;
• ако ОПЕРАТОРОТ изведува работи.

ГЛАВА XIII

13. Времетраење и раскинување на Договорот
Времетраење
13.1. 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.
13.2. 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.
13.3. Раскинување на договорот од страна на ОПЕРАТОРОТ ОПЕРАТОРОТ може да го раскине Договорот, особено:
• поради повреда и/или неисполнување на обврските на претплатникот предвидени со Договорот или Општите услови.
• доколку електронската комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од Договорот.
• доколку претплатникот ја користи услугата и терминалната опрема на Операторот за давање на комуникациски услуги на трети корисници со одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со ОПЕРАТОРОТ.
• во случај на смрт на претплатникот, доколку Договорот не е пренесен 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 ОПЕРАТОРОТ 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 ОПЕРАТОРОТ доспеваат веднаш.

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

Ако за претплатникот е отворена стечајна постапка или ликвидациона постапка, стечајниот управник или ликвидаторот е дожен да го извести ОПЕРАТОРОТ 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, ОПЕРАТОРОТ ќе го пренесе претплатничкиот договор и ќе ги направи потребните промени во насловот на претплатникот.

ГЛАВА XIV

14. Информации и поддршка за претплатници

14.1. ОПЕРАТОРОТ , на својата веб-страница, преку епошта и други комуникациски канали, ќе ги информира претплатниците за важни прашања поврзани со обезбедувањето на услугата, како што се: износ на сметката, информации за промени во Општите услови, како и условите на Услугата итн., а кои не можат да се окарактеризираат како директно рекламирање на услугите.

14.2. Информации во врска со понудата на ОПЕРАТОРОТ, Ценовникот на услугата и начинот на нејзина употреба, претплатниците, во согласност со важечките прописи, можат да ги добијат на веб - страницата на ОПЕРАТОРОТ, www.mtel.mk како и со јавување на контакт центарот број15010, преку емаил адреса: info@mtel.mk и други продажни места на МТЕЛ.

Претплатникот може да побара поддршка во врска со користењето на услугите преку истите броеви, односно преку веб-страницата на ОПЕРАТОРОТ.

14.3. Параметрите за квалитет на мрежите и услугите што ги обезбедува ОПЕРАТОРОТ се во согласност со Правилникот на Агенцијата за електронски комуникации со кој се регулираат параметрите за квалитет на јавно достапните електронски комуникациски мрежи и услуги. Параметрите за квалитет се објавуваат најмалку еднаш годишно за претходната календарска година на веб-страницата https://www.aec.mk.

14.4. Доколку поинаку не е предвидено со други одредби од Општите услови или одредбите од Договорот, претплатниците можат да ги достават до ОПЕРАТОРОТ сите известувања и барања поврзани со користењето на Услугата и примената на Договорот, со испраќање до емаил адресната на Операторот, повикување на контакт центарот или лично во продажните салони на Операторот.

ГЛАВА XV

15. Завршни одредби

15.1. Измени и дополнувања на Општите услови

ОПЕРАТОРОТ 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. ОПЕРАТОРОТ навремено ги информира претплатниците за промените во Општите услови.

15.2. Примена на Општите услови

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

15.3. 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. 15.4. 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 ОПЕРАТОРОТ.