Врз основа на член 24 став (1) алинеја 5, а во врска со член 8 став (1) точка 13 од Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија", број 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 и 21/2018) и член 10 став (2) од 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 („Службен весник на Република Македонија", број 16/2015 и 179/2017), во постапка на одобрување на стандарден Договор за засновање претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги на операторот МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД Скопје со адреса „Кеј 13-ти Ноември" број 6, Скопје, доставен со арх. бр. 09-103798/1 од 16.02.2018 година (Наш бр. УП1-бр.-1605-64 од 20.02.2018 година), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на ден 21.02.2018 година донесе

Р Е Ш Е Н И Е

I

СЕ ОДОБРУВА стандарден Договор за засновање претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги на операторот МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД Скопје со адреса „Кеј 13-ти Ноември" број 6, Скопје, доставен со арх. бр. 09-103798/1 од 16.02.2018 година (Наш бр. УП1-бр.-1605-64 од 20.02.2018 година).

II

Ова решение ќе се применува во рок од два дена од денот на приемот на истото.

III

Ова решение е конечно.

О б р а з л о ж е н и е

Во согласност со член 17 од Правилникот за изменување и дополнување на 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 („Службен весник на Република Македонија", број 179/2017 од 07.12.2017 година), а во врска со член 8 став (1) точка 13 од Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија", број 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 и 21/2018) и член 10 став (2) од 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 („Службен весник на Република Македонија", број 16/2015 и 179/2017), операторот МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД Скопје до Агенцијата за електронски комуникации со допис арх. бр. 09-14446/1 од 09.01.2018 година (Наш бр. УП1-бр.-1605-64 од 12.01.2018 година) достави на одобрување Договор за засновање претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги.

Во постапката на одобрување на доставениот Договор за засновање претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги, Агенцијата за електронски комуникации утврди дека истиот не е усогласен во целост со одредбите од член 107 став (1) точка б), г) и д) од Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија", број 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 и 21/2018) и членовите 14, 15, 17, 18, 20, 22, 27, 28, 29 и 30 од Правилникот за видот и содржината 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 („Службен весник на Република Македонија“, број 16/2015 и 179/2017).

Заради наведените забелешки, Директорот на Агенцијата за електронски комуникации донесе Решение УП1-број-1605-64 од 03.02.2018 година со кое операторот МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД Скопје беше задолжен да го усогласи Договорот за засновање претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги со одредбите од Законот за електронските комуникации и 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 и во рок од 10 дена од денот на приемот на решението да го достави на одобрување до Агенцијата за електронски комуникации.

Операторот МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД Скопје со допис арх. бр. 09-103798/1 од 16.02.2018 година достави на одобрување изменета и дополнета верзија на Договор за засновање претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги.

Во постапката на одобрување, Агенцијата за електронски комуникации констатираше дека операторот постапил по сите забелешки и дека доставениот Договор за засновање претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги е усогласен со одредбите на Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија“, број 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 и 21/2018) и 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 („Службен весник на Република Македонија“, број 16/2015 и 179/2017).

Со оглед на ова, а во согласност со член 24 став (1) алинеја 5, а во врска со член 8 став (1) точка 13 и член 107 од Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија“, број 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 и 21/2018), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации донесе решение како во диспозитивот.

ПРАВНА ПОУКА: Против ова решение може да се поднесе тужба до Управниот суд во рок од 30 дена од денот на приемот на истото.

Изготвено во Агенција за електронски комуникации
УП1- број -1605-64
Скопје, 01. 03. 2018 година

Изработил: д-р Славица Настеска
Раководител на одделение: Славица Поповска
Овластен од Директор
Раководител на сектор: Валентин Ѓуровски
Советник: Горан Колевски

Директор
Сашо Димитријоски

Доставено до: архива,оператор

СПОДЕЛИ ДОЖИВУВАЊА

ДОГОВОР

за засновање претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги

Склучен на ден ____________________ година, во ____________________

Помеѓу:

Македонски Телеком АД Скопје, со седиште на Кеј 13-ти Ноември број 6, 1000 Скопје, како Оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна (во понатамошниот текст: Оператор), и

2. Име и презиме/Име на фирма:
Адреса/Седиште: ____________________
Л.к.бр.:____________________ЕМБ/ ЕДБ: ____________________ЕМБС____________________
Жиро с-ка: ____________________ Депонент на: ____________________
како Претплатник на јавни комуникациски услуги, од друга страна (во понатамошниот текст: Претплатник).

Член 1

Предмет и цел на Договорот

Предмет на овој Договор е уредувањето на правата, обврските и одговорностите на Операторот на јавна електронска комуникациска мрежа, од една страна, и Претплатникот како краен корисник на јавно достапните електронски комуникациски услуги обезбедени од Операторот, од друга страна.

Целта на овој Договор е засновање претплатнички однос за пристап кон јавната електронска комуникациска мрежа и користење на јавно достапните електронски комуникациски услуги на Операторот, под услови утврдени со овој Договор, со Законот за електронски 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 и соодветните подзаконски акти, како и со објавените Општи услови за засновање претплатнички однос и користење на услугите на Операторот.

Член 2

Пристап кон мрежата и услугите на Операторот

По склучување на Договорот Операторот му обезбедува на Претплатникот право на пристап кон неговата јавна електронска комуникациска мрежа. Операторот се обврзува на Претплатникот да му ги активира услугите веднаш, а најдоцна во рок од 30 дена од денот на склучување на Договорот. Со активирање на услугите на Операторот почнуваат да течат обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите трошоци за користење.

Користењето на услугите во јавната комуникациска мрежа е можно на територијата на Република Македонија, која е покриена со мрежата на Операторот, како и во други јавни комуникациски мрежи со кои Операторот има склучено комерцијален роаминг договор.

Врз основа на овој Договор Операторот му овозможува на Претплатникот користење на услугите на јавната електронска комуникациска мрежа во зависност од избраниот тарифен модел од страна на Претплатникот согласно официјалниот Ценовник на Операторот и соодветниот Анекс/Прилог кон овој Договор склучен со Претплатникот.

Описот на услугата, начинот на тарифирање, програмскиот пакет, односно листата на програмски сервиси кои операторот ги реемитува во моментот на склучување на договорот, информација за вклучената количина на податоци и цената и условите при надминување на оваа количина ќе бидат соодветно дефинирани за секој тарифен модел/пакет одделно во соодветниот Анекс/Прилог кон овој Договор склучен со Претплатникот.

Член 3

Дополнителни и останати услуги

Операторот овозможува користење и на дополнителни услуги бесплатно или со месечна претплата утврдена во официјалниот Ценовник на Операторот и /или соодветниот Анекс/Прилог кон Договорот.

По барањата за вклучување или исклучување на дополнителните услуги Операторот ќе постапи најдоцна 7 работни дена по поднесување на барањето.

Претплатникот има можност за користење и на услуги со додадена вредност и останати услуги обезбедени од страна на Операторот или од други даватели на услуги со додадена вредност со кои Операторот има склучено договор.

Активирањето и деактивирањето на дополнителните и останатите услуги односно користењето на услугите со посебна цена на чинење, Претплатникот ќе ги врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:

- со повикување на соодветен, за таа намена утврден телефонски број,
- со испраќање на СМС или ММС порака со одредена содржина, на за таа цел утврден телефонски број;
- на друг начин достапен на Претплатникот (писмено барање, веб страница, кориснички веб портали, мобилни апликации и Мое мени - визуелен автомат, со повикување на соодветен УСДД код за таа намена.) Цените за користење на понапред наведените услуги се утврдени во официјалниот Ценовник на Операторот и/или се објавени заедно со телефонскиот број на кој е достапна услугата.

Надоместоците за користење на овие услуги со фактурираат во месечната сметка за користење на јавните комуникациски услуги.

Операторот по барање на Претплатникот треба без надомест да му овозможи забрана за поједини повици кон броевите преку кои се обезбедуваат услугите со додадена вредност.

Член 4

Цени и тарифи

Операторот може да наплати од Претплатникот еднократен надомест за почетно приклучување на мрежата на Операторот.

Претплатникот е должен редовно да го плаќа утврдениот месечен надомест (претплата) за користење на услугите, како и надоместокот за остварениот комуникациски сообраќај и останати услуги што ги користи согласно Ценовникот на Операторот важечки на денот на користење на услугата и /или соодветниот Анекс/Прилог кон Договорот.

Надоместокот за остварениот комуникациски сообраќај се пресметува врз основа на видот, должината и цената на тарифните единици утврдени во Ценовникот на Операторот, како и врз основа на бројот на реализирани тарифни единици.

Доколку дојде до менување на условите на претплатничкиот договор, Операторот треба да го извести Претплатникот, во рок кој не може да биде пократок од 30 (триесет) дена пред воведување на измените на договорот во пишана форма, како и правото дека во истиот период без последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД-СКОПЈЕ
Адреса: „Кеј 13-ти Ноември" број 6, 1000 Скопје, Р. Македонија
Телефон: +389 2 3100 200 | Факс: +389 2 3100 300 | Контакт центар +389 2 122, +389 70 122, +389 2 120, +389 70 120
E-Mail: kontakt@telekom.mk / biznis.kontakt@telekom.mk | Internet: www.telekom.mk
ЕМБС 5168660

ISO 9001, ISO 14001 и ISO 27001 сертифицирана компанија

Член 5

Начин на плаќање

За реализираниот комуникациски сообраќај и услуги и утврдените месечни претплати Операторот издава месечна сметка (фактура) најдоцна до 15-ти наредниот месец. Плаќањето на фактурата треба да се изврши во рокот наведен во неа. Непримањето или непоседувањето на сметката не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати долгот на време, а најдоцна до 20-ти во месецот.

Фактурирањето на месечната претплата/надомест за основните услуги, како и месечната претплата/надомест за дополнителните услуги се врши однапред за секој месец за тарифните модели за кои тоа е применливо, согласно Ценовникот на Операторот и соодветните Анекси/Прилози кон овој Договор.

Во сметката (фактурата) ќе биде дополнително пресметан и данокот на додадена вредност.

Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува казнена камата од денот кога Претплатникот западнал во задоцнување со плаќањето.

Доколку Претплатникот не ја плати сметката за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, како и по истекот на рокот наведен во предупредувањето испратено до Претплатникот, Операторот има право привремено или целосно да го прекине пристапот до услугата (освен за специјалните броеви на службите за итни повици) сѐ до целосно плаќање на долгот. Додека линијата е исклучена во еден правец, само за појдовни повици, месечната претплата продолжува да тече.

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 Операторот нема да фактурира месечна претплата.

Од моментот на целосен прекин на пристапот до услугата Операторот има право да го раскине Договорот. За повторно вклучување на пристапот до услугите, Операторот има право да наплати надомест согласно Ценовникот.

Во случај кога при користење на услугите Операторот ќе утврди дека Претплатникот има невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење согласно Општите услови на Операторот, истиот ќе го извести Претплатникот за нефактурираниот износ и ќе бара плаќање на потрошениот износ веднаш, а во спротивно ќе го прекине обезбедувањето на услугите. 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.

Член 6

Враќање парични средства

Операторот има обврска да врати парични средства на Претплатникот само во следниве случаи:

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци во мрежата, операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура без тоа да биде побарано од страна на претплатниците за фиксни комуникациски услуги, а по основано барање на претплатниците за мобилни комуникациски услуги. Во овој случај Операторот нема да биде одговорен за какви 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 и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено од страна на Претплатникот при утврдена грешка во фактурирањето што доведува до зголемување на износот за користени комуникациски услуги, во висина на погрешното задолжување со засметана казнена камата, доколку Претплатникот ги има намирено сите претходни доспеани долгови кон Операторот;
- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга, кое не е по вина на Претплатникот, или во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, Операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата и месечен надомест за користење на дополнителни услуги, по претходно подмирување на вкупниот долг на Претплатникот.

Член 7

Начини на компензација и враќање парични средства во случај на неисполнување на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга

Операторот се обврзува да изврши компензација и враќање на парични средства во случај на неисполнување на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга во зависност од избраниот тарифен модел/пакет од страна на Претплатникот и соодветниот Анекс/Прилог кон овој Договор склучен со Претплатникот.

Член 8

Приговор од Претплатникот

Претплатникот има право на приговор во врска со пристапот и користењето на услугите, како и поради прекршување на одредбите од овој Договор.

Приговорите се доставуваат до специјализираната служба за грижи за корисници на Операторот во пишана форма.

Доставата на приговор и одговор на приговор се врши на еден од следниве начини:

- со предавање лично од претплатникот во официјалните продажни места на операторот и од страна на операторот лично на претплатникот;
- по пошта со препорачана пратка;
- по електронски пат
- со предавање лично од претплатникот во официјалните продажни места на операторот и од страна на операторот по електронски пат доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма.

Приговорот од став 1 на овој член може да се поднесе во рок од 15 дена од денот на приемот на фактурата, односно од настанатата повреда предмет на приговорот.

Операторот има обврска да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот и за тоа да го извести Претплатникот во писмена форма.

Доколку Претплатникот не е задоволен од одговорот по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: Агенцијата).

Доколку Операторот не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 4 од овој член, Претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до Операторот.

Во случај на поднесен приговор во врска со износот на сметката, се до донесување на конечната одлука од страна на Агенцијата, Претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во рокот определен во сметката.

Претплатникот може да ги оствари своите права и преку јавување на бесплатниот број 190 на Контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации.

Член 9
Обврски на Операторот

1. Операторот треба да обезбеди квалитетни јавни електронски комуникациски услуги, во согласност со Законот и соодветните акти.
2. Операторот обезбедува стручни служби и техничка опрема со цел да се обезбедат постојани, достапни и квалитетни услуги, како и да се изврши навремена детекција на испадите во мрежата и нивно отстранување. Притоа, Операторот ќе вложува максимални напори со цел ефикасно и во краток рок да ги отстрани сите пречки и испади во мрежата.
3. Доколку дојде до менување на условите за користење на услугите дефинирани во овој Договор, Операторот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените ќе го извести Претплатникот во пишана форма.
4. Во случај на повреда на одредбите од овој Договор, Операторот писмено ќе го извести Претплатникот дека е должен да ги исполни договорните обврски, во рок наведен во писменото известување. Ваквата обврска не важи во случаи кога Претплатникот предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или кога предизвикува голема материјална или оперативна штета на Операторот.
5. Операторот ќе обезбеди благовремена информација за цените на роаминг услугите објавувајќи ја во Ценовникот последната официјално доставена цена од релевантниот давател на роаминг услуги, која му е позната на Операторот во моментот на барање на информацијата од страна на Претплатникот.
6. Операторот ќе обезбеди неповредливост, сигурност и заштита на тајноста на податоците за сообраќај и комуникациите што се пренесуваат, во согласност со одредбите од Законот и други валидни прописи и акти.
7. Операторот ќе обезбеди доверливост, тајност и неповредливост на податоците за Претплатникот заради заштита на неговиот личен интегритет, како и нивна обработка, чување, објавување и користење, согласно одредбите на Законот и други валидни прописи и акти.
8. Операторот ќе ги испраќа сметките (фактурите) за користење на претплатничката линија на Претплатникот најдоцна 15 дена по истекот на месецот.
9. Операторот треба на претплатникот да му обезбеди детална сметка, без надоместок, за сите видови на комуникациски услуги, што ги користел претплатникот, без приказ на поединечни податоци, а по барање на претплатникот и со приказ на поединечните податоци за сите видови комуникациски услуги (сите реализирани разговори, испратени СМС/ММС-и и реализиран интернет сообраќај), во рок од пет работни дена од прием на барањето;
10. Операторот ќе спроведе постапка по приговор на Претплатникот, согласно одредбите на член 8 од овој Договор.
11. Операторот ќе изврши исклучување на СИМ картичката веднаш по приемот на известувањето за изгубена СИМ картичка.
12. Операторот ќе обезбеди Контакт центар со 24-часовно работно време, каде претплатниците со јавување на телефонскиот број 122 ќе можат да се обратат за информации за услугите на Операторот.
13. Операторот овозможува идентификација и спречување на идентификација на повикувачки и повикан број на начин утврден со Закон или друг валиден пропис, како и бесплатен пристап до службите за итни повици и до броевите за услуги од општествено значење.
14. Операторот е обврзан да води евиденција за податоците на своите претплатници во согласност со Закон или друг валиден пропис. Претплатникот има право да се изјасни дали и во кој обем овие податоци ќе бидат јавно достапни во јавниот телефонски именик, како и право да побара нивна измена, дополнување или бришење.
15. Операторот нема да биде одговорен за повредата на доверливоста на податоците и за последиците од тоа доколку повредата настанала без вина на Операторот. Претплатникот е согласен дека во случаите на користење на услугите на Оператор во друга држава (роаминг), заштитата на доверливоста на неговите лични податоци подлежи на законската регулатива во соодветната држава.
16. Операторот има обврска да ги доставува податоците со кои располага за Претплатникот и остварениот сообраќај преку неговата претплатничка линија на надлежен државен орган, врз основа на доставено барање во постапка предвидена со закон.
17. Операторот има обврска да го информира Претплатникот за сите други услови кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации, други параметри за квалитетот на услугата.
18. Операторот, бесплатно ќе го предупреди Претплатникот дека поволностите во врска со обем на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите.19. Операторот има обврска да го информира Претплатникот за сите ограничувања во однос на користење на терминалната опрема.
20. Операторот ќе преземе соодветни технички и организациски мерки со цел соодветно да управува со ризиците за безбедноста на мрежата и услугите за да се спречи и минимизира влијанието на безбедносните инциденти врз корисниците и меѓусебно поврзаните мрежи.
За таа цел, Операторот имплементира Политика за безбедност со која ја утврдува ранливоста на системот, надзорот и спроведување превентивни и корективни мерки, како и мерки за ублажување на инциденти по безбедноста и интегритетот на мрежите.
21. Операторот има обврска со СМС порака да го извести Претплатникот дека отпочнува со користење на роаминг услуги веднаш по отпочнувањето на користење на услугата меѓународен роаминг, со наведување на цените со вклучен ДДВ за дојдовен и појдовен повик и СМС порака во роаминг, по претходно добиена согласност од Претплатникот, освен кога Претплатникот потпишал согласност дека не му е потребна услугата за информирање при користење јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг.
22. Операторот, бесплатно ќе го предупреди Претплатникот кој користи роаминг услуги, во случај кога трошоците за реализираниот сообраќај (дојдовни и појдовни повици и СМС пораки) во меѓународен роаминг ќе достигнат вкупен износ од 3.000 денари со вклучен ДДВ,. Операторот ќе му го ограничи пристапот на Претплатникот кој преку СМС порака ќе го извести Операторот дека е согласен да му се ограничи пристапот до роаминг услугата, веднаш по приемот на СМС пораката.
23. Операторот бесплатно ќе го предупреди
и без одлагање ќе му ги ограничи пристапот и користењето на услугата на Претплатникот кој користи роаминг услуги, во случај кога трошоците за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роаминг ќе достигне вкупен износ од 1.000 денари со вклучен ДДВ. Доколку Претплатникот го извести Операторот дека е согласен да ја користи услугата, операторот ќе продолжи да го обезбедува пристапот и користењето на услугата.

Член 10
Права на Операторот

Операторот има право:

- да наплатува надомест за почетно приклучување, месечен надомест (претплата), надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај, дополнителните и останати услуги што ги користи, како и сите други надоместоци согласно цените утврдени во неговиот Ценовник и /или соодветниот Анекс/Прилог кон Договорот;
- од своите претплатници да ги побара податоците одредени со Законот;
- да ги обработува личните податоци и податоците за сообраќај на Претплатникот со цел да му овозможи персонализирани понуди за своите производи и услуги и на производи и услуги на други правни лица, врз основа на претходно добиена согласност за обработка на податоците од Претплатникот. Врз основа на вака обезбедената согласност, Операторот има право да го контактира Претплатникот со сите достапни средства за комуникација, со праќање писмени известувања, по пат на електронска пошта, СМС, ММС или со

директен телефонски контакт, овозможувајќи му во секое време, бесплатно и со користење на едноставни средства да ја повлече или ограничи оваа согласност;

• од технички причини да го промени повикувачкиот број на Претплатникот и најдоцна 30 дена пред промената да го извести Претплатникот за промената и за новиот повикувачки број. Доколку постојат технички можности, се дава известување за промената на броевите, така што за време од 30 дена на секој повик упатен до стариот број се дава известување за настанатата промена со информација за новиот број. За Претплатник-правно лице, известувањето за настанатата промена на броевите се дава за време од 60 дена.

За услуги чија реализација бара привремено зачувување на комуникациите (како што е СМС, ММС, електронска пошта и друго), Операторот има право да ги зачува комуникациите во своите системи, сè до остварување, односно реализација на конкретната услуга.

Операторот има право да ги чува, обработува и разменува податоците на Претплатникот, заради исполнување и реализација на овој Договор во согласност со Законот и соодветните акти.

• да го ограничи или прекине пристапот до дел или сите јавни комуникациски услуги на Претплатникот, без негова согласност, во услови на неизвршување на обврските или неисполнување на условите утврдени во овој Договор, како и при злоупотреба на јавните комуникациски услуги констатирани од страна на надлежен државен орган.

Ваквото право на Операторот особено се однесува при исполнување на еден од следниве случаи:

1. Доколку Претплатникот не ја плати сметката во рокот определен за плаќање, до нејзино целосно плаќање. Операторот може да изврши исклучување и на други претплатнички линии вклучени во ист претплатнички договор поради ненавремено плаќање на сметките;

2. Доколку Претплатникот не ја плати месечната претплата определена од страна на Операторот во рокот наведен во сметката, во случај на поднесен приговор за износот на сметката;

3. Доколку утврди или доколку постои сомнеж дека Претплатникот на незаконски начин се стекнал со претплатничката линија;

4. Доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање комуникациски услуги на други корисници со одреден надомест или на корисниците на Операторот со или без одреден надомест, без постоење на соодветен договор со Операторот;

5. Доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата;

6. Ако се утврдат технички пречки или недостатоци на претплатничката терминална опрема или инсталации, до отстранувањето на овие пречки, односно недостатоци;

7. Ако Претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема и инсталации, до извршување на прегледот;

8. Ако Претплатникот приклучи неодобрена терминална опрема, до нејзина замена со одобрена терминална опрема;

9. Доколку комуникациската услуга се користи, или е наменета да се користи за цел спротивна на Законот, прописите донесени врз основа на него или друг закон или пропис, констатирана од страна на надлежен орган;

10. Доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од претплатничкиот договор.

Член 11

Права на Претплатникот

Претплатникот има право:

• да добива непречена, ефикасна и редовна јавна комуникациска услуга;

• да ги користи сите комуникациски услуги што ги обезбедува Операторот согласно избраниот тарифен модел и соодветните Анекси/Прилози кон овој Договор, што можат да бидат користени на неговата терминална опрема;

• на преселување на телефонскиот приклучок, односно комуникациската услуга во рамките на јавната фиксна комуникациска мрежа на друга адреса, во истото или во друго нумерациско подрачје на Операторот, со поднесување на писмено барање и подмирен вкупен долг за што плаќа надомест предвиден во Ценовникот на Операторот;

• да бара промена на тарифниот модел најмногу еднаш месечно, за што плаќа надомест утврден во Ценовникот на Операторот;

• да бара промена на претплатничкиот број во согласност со Општите услови на Операторот.

• да бара мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарската година за период од 30 дена до три месеци, при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата/месечниот надомест, за што плаќа еднократен надомест согласно Ценовникот на Операторот.

• да одлучи неговите лични податоци да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста преку службата за евиденција на телефонските претплатници и единствениот телефонски именик;

• да го пренесе правото на користење на претплатничката линија во согласност со Операторот на друго лице, кое ги исполнува потребните услови за засновање претплатнички однос, со претходно целосно подмирување на сите обврски за реализираните комуникациски услуги кон Операторот;

• на достапност до службите за кориснички услуги, лично или на за таа намена утврден телефонски број за каков било проблем кој се однесува на користењето на услугите на Операторот;

• да бара и да добие информација која се однесува на услугите што ги овозможува Операторот, како и за цените и тарифите за нивно користење;

• да поднесе приговор во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите.

• да го раскине претплатничкиот договор без да му бидат наплатени казнени пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога Операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор во врска со обезбедувањето на услугата со ниво на квалитет пропишан со подзаконскиот пропис за параметри на квалитет на јавните комуникациски услуги, констатирано од Агенцијата за електронски комуникации.

Член 12

Обврски на Претплатникот

1. Претплатникот е должен навремено да ја плаќа месечната сметка (фактура) во рокот предвиден за тоа. Непримањето или непоседувањето на сметката не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати долгот на време. Во случај на недобивање на месечната сметка (фактура), Претплатникот треба да се обрати до специјализираните служби за односи со корисници или во некој од продажните салони на Операторот и да побара нејзино изготвување.

2. Претплатникот е должен да ги користи комуникациските услуги за сопствени потреби исклучиво како краен корисник и согласно нивната намена, да не вознемирува други корисници, да не ја користи претплатничката линија за вознемирувачки или за лажни повици и да не ја користи за цели спротивни на Законот или на друг закон и пропис, како и на условите содржани во овој Договор.

3. Претплатникот не смее да ги користи комуникациските услуги за давање јавни комуникациски услуги на трети лица, спротивно на условите содржани во Законот или други закони или прописи и без посебен писмен договор со Операторот.

4. Претплатникот треба во рок од 15 дена писмено да го извести Операторот за секоја промена на податоците потребни за склучување на овој Договор, а кои се неопходни за непречено доставување на известувањата и сметките.

5. Претплатникот не смее купената СИМ картичка (претплатничка линија) да ја препродава.

Во случај на губење или кражба на СИМ картичката, Претплатникот е должен за тоа веднаш да го извести Операторот. 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 украдена 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.

6. Претплатникот е должен да овозможи пристап до приклучната точка на опремата на мрежната завршна точка на овластени технички лица на Операторот, со налог издаден од стручна служба на Операторот.

Да користи само терминална опрема, во согласност со условите утврдени со прописите со кои се уредува радио и комуникациска терминална опрема.

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

Комуникациските средства, сопственост на Операторот, кои овозможуваат приклучување на неговата терминална опрема на јавната комуникациска мрежа, да ги чува и одржува со внимание на добар домаќин и во исправна состојба.

7. Претплатникот е должен да не ги открива неговите лични кодирани податоци на трети лица (ПИН, ПУК и слични кодови).

8. Претплатникот има обврска да користи само апарати и опрема кои се во согласност со прописот со кои се уредува радио и телекомуникациската терминална опрема. Претплатникот треба на барање на Операторот, да дозволи преглед на терминалната опрема и комуникациската опремата во сопственост на Операторот која ја користи.

9. Претплатникот треба да се воздржува од какви било дејствија кои би ја довеле во опасност или би ѝ нанеле штета на мрежата на Операторот.

10. Претплатникот има обврска на барање на Операторот да ги достави податоците дефинирани во Законот за електронските комуникации, заради евиденција на претплатниците на Операторот, при што Претплатникот е одговорен за точноста на доставените податоци и веродостојноста на приложените документи. Претплатникот е обврзан да побара ажурирање на податоците во евиденцијата на Операторот, секогаш кога од кои било причини, ќе настане нивна промена.

Член 13

Виша сила

Услугите кои ги дава Операторот можат да бидат прекинати поради дејство на Виша сила.

Под Виша сила се подразбира настан независен од волјата на Операторот, чие настапување не можело да се предвиди ниту да се спречи и поради кој исполнувањето на обврските од Договорот станало отежнато или невозможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војни), акти на јавната власт и слично.

Операторот не сноси никаква одговорност кон Претплатникот поради прекин на неговите услуги предизвикан од настан на Виша сила.

Член 14

Промени на Договорот

Операторот има право да ги менува условите на овој Договор, со претходно известување на Претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените во пишана форма.

Се смета дека Претплатникот се согласил со промената на Договорот, доколку во рок од 30 дена од денот на известувањето, во писмена форма не го извести Операторот дека го раскинува Договорот.

Непримањето на ваквото известување од причини за кои е одговорен Претплатникот, не го ослободуваат Претплатникот од обврските кои ќе настанат како резултат на измените во условите на овој Договор.

Член 15

Раскинување на Договорот

Рок и начин на раскинување на претплатнички договор по барање на Претплатник

Претплатникот може да го раскине Договорот лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно врз основа на поднесено барање за раскинување на Договорот кое мора да ги содржи следните елементи: 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. Претплатничкиот договор се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање. Операторот ќе постапи по барањето за раскинување на Договорот, веднаш, а најдоцна во рок од 5 дена од поднесување на барањето, при што Претплатникот е должен да ги намири сите доспеани обврски за плаќање кон ги има кон Операторот. Претплатникот може да го раскине Договорот со поднесување на барање за пренесување на број кај друг оператор на начин определен во Правилникот за преносливост на броеви.

Претплатникот и по раскинување на Договорот 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, како и за исполнување на останатите договорни обврски, пристигнати пред извршените измени во условите на овој Договор.

При раскинување на Договорот, Претплатникот е обврзан да ги врати комуникациските средства во сопственост на Операторот во исправна состојба. Операторот ја утврдува исправноста на средствата при преземањето, за што операторот издава пишан документ.

Рок и начин на раскинување на претплатнички договор од страна на Операторот

Операторот може да го раскине Договорот поради:

- ненавремено исполнување на обврските за плаќање од страна на Претплатникот, во согласност со член 5 од овој Договор и Општите услови на Операторот; како и неисполнување на која било друга обврска на Претплатникот по овој Договор;
- користење на претплатничката линија од страна на Претплатникот за давање на комуникациски услуги на трети корисници со одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со Операторот;
- користење на јавната комуникациска услуга за цел спротивна на условите од овој Договор;
- смрт на Претплатникот, доколку линијата не е пренесена на друго лице во рок од 6 месеци;
- судска одлука со која Претплатникот се брише од соодветниот регистар;
- стечај или ликвидација, или неликвидност на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 1 месец од испраќањето на писмено предупредување од страна на Операторот;
- користење и злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на Законот и други закони и прописи,;
- неможност на Операторот да ги обезбедува услугите поради дејство на Виша сила подолго од 3 месеци.

Член 16

Завршни одредби

Овој Договор се смета за склучен од денот на потпишувањето од двете договорни страни.

Овој Договор влегува во сила со денот на активирањето на јавната комуникациска услуга, предмет на овој Договор, од кога и почнуваат обврските за плаќање на надоместоците за користењето на услугата.

Времетраењето на услугите кои се обезбедуваат врз основа на овој Договор е утврдено со соодветен Анекс/Прилог кон овој договор.

Со потпишување на овој Договор, Претплатникот потврдува дека е запознаен со Општите услови и Ценовникот на Операторот, кои ќе се применуваат за сите околности кои не се предвидени во овој Договор.

Како составен дел на овој Договор се сметаат и обрасците и анексите кон Договорот кои ги пополнува, односно потпишува Претплатникот заради активирање и деактивирање на комуникациските услуги и заради утврдување и менување на тарифниот модел, како и електронските записи од евиденцијата на Операторот за извршено активирање и деактивирање на комуникациските услуги и менување на тарифен модел/пакет по електронски пат.

Член 17

Решавање спорови

Сите спорови настанати во врска со спроведувањето на овој Договор ќе се решаваат спогодбено и на пријателски начин. Доколку настанатиот спор не може да се разреши на начин предвиден во ставот 1 од овој член, за него ќе решава стварно и месно надлежен суд во Скопје.

Член 18

Примероци на Договорот

Овој Договор е склучен во 2 (два) еднакви примерока, по еден за секоја договорна страна.

ПРЕТПЛАТНИК

ОПЕРАТОР

T · · ·

СПОДЕЛИ ДОЖИВУВАЊА

Анекс

за користење на 3 Max _________ пакет услуги

Архивски број:

Бар код:

Пополнува овластено лице од Македонски Телеком АД - Скопје

Во евиденција бр.
На ден:

Место:
Вработен:

Претплатничка ознака / Телефонски број

Конто број

Вид на услуга 3 Max________ пакет услуги

Период на користење

Цена и начин на плаќање на еднократен надомест
Во готово
На прва телефонска сметка
На рати преку телефонска сметка

Во готово
На прва телефонска сметка

Цена и начин на плаќање на месечниот надомест
*
*
*

*Во цената за месечниот надомест е вклучена и месечната претплата за користење на фиксната јавна телефонска мрежа.

Сите цени се изразени во денари со вклучен ДДВ.

Опремата на мрежна завршна точка е во сопственост на Македонски Телеком АД – Скопје.
Претплатникот купува USB модем за користење на услугата мобилен интернет по намалена цена со 100% попуст на редовната цена која изнесува 2.299 денари.

Основни податоци за претплатникот
Назив / Име и презиме
ЕДБ МК и ЕМБС / ЕМБГ
Жиро с-ка / Бр. на Л.К.
Депонент банка

Адреса на инсталација
Улица
Број
Место / Општина

Корисничко име
Лозинка

МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД - СКОПЈЕ
Адреса: „Кеј 13-ти Ноември" број 6, 1000 Скопје, Р. Македонија
Телефон: +389 2 3100 200 | Факс: +389 2 3100 300 | Контакт центар +389 2 122, +389 70 122
E-Mail: kontakt@telekom.mk | Internet: www.telekom.mk
ЕМБС 5168660

ISO 9001, ISO 14001 и ISO 27001 сертифицирана компанија

Сериски број на опрема на мрежна завршна точка
HGW (Home Gateway) /ONT (Optical Network Terminal):
STB (Set - Top - Box) 1:
STB (Set - Top - Box) 2:

Контакт телефон*

*За прашањата поврзани со ова барање и со понудените услуги и дадените согласности во барањето, можете да ме контактирате на наведениот контакт мобилен телефон.

Забелешка

Опис на 3 Max пакетот ______XXXXX____
Линиска брзина, (download/upload) - ________________ Вклучен интернет месечен сообраќај (download + upload) - (_____) **; Вклучена 1(една) e-mail адреса; Вклучена динамичка IP адреса. Вклучен _____ минути сообраќај без дополнителен надомест за корисниците на ________ пакетот кон фиксни дестинации во мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје ***(ова не ги вклучува броевите со специјална наплата како 188, 142____, 0500 ___ и сл.). Овозможен бесплатен Hotspot пристап. Вклучен Loop 1GB промотивно еден месец****
Претплатникот добива пристап до ТВ каналите наведени во прилогот составен дел на овој Анекс. Составен дел на овој Анекс е и Упатството за употреба на MaxTV.
Пристапот до останатите пакети на ТВ канали се наплаќа според тековниот Ценовник на услуги. Вклучена е и дополнителната карактеристика EPG - Електронски програмски водич.Услугата Видео на барање (VoD - Video on Demand) се наплаќа дополнително во зависност од категоријата на избраната содржина.

* Линиската брзина го означува вкупниот проток на податоци преку ADSL линијата со IP протокол кој може да се оствари по основ на сите услуги, вклучувајќи интернет, телефонија и телевизија. Брзината на пристап на интернет услугата може да зависи од повеќе фактори како што се: брзината на веб сајтот на кој се пристапува, оптовареноста на глобалната интернет мрежа, конфигурацијата на компјутерот на корисникот, растојанието од ADSL приклучокот до мрежната инфраструктура, бројот на MaxTV канали кои се гледаат/снимаат додека се пристапува на интернет и други фактори. Ако не може да се постигне линиската брзина дефинирана со пакетот, Македонски Телеком АД – Скопје се обврзува да ја испорача највисоката можна брзина, при што минималната брзина на проток на податоци нема да биде помала од ___________во 95% од времето во текот на еден месец, во случај кога не е надминат вклучениот интернет сообраќај.

**Доколку интернет сообраќајот во пакетот _______надмине _____ GB месечно брзината на пристап се намалува на ________

***Вклучените телефонски разговори во рамките на мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје во пакетот _______ се лимитирани на______ минути. По надминување на сообраќајот вклучен во пакетот, ќе важат редовните цени за повици во рамките на мрежата на Македонски Телеком АД - Скопје.

****Loop претставува услуга за складирање, споделување и преглед на слики и видеа, преку смартфон, таблет, компјутер или MaxTV.

Македонски Телеком АД - Скопје не го ограничува користењето на услугите или апликациите кои се достапни преку услугите предмет на овој Анекс, ниту прави обликување на сообраќајот или негово мерење со што би го загрозил или било како ограничил користењето на сите услуги предмет на овој Анекс.
За дополнителните услуги се наплаќа согласно Ценовникот на Македонски Телеком АД - Скопје.
Македонски Телеком АД - Скопје го задржува правото на промена на ТВ каналите. За промените, претплатниците ќе бидат навремено известени.

Член 1 Предмет

Предмет на овој Анекс кон Договорот за засновање на претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните комуникациски услуги е уредување на правата и обврските при користење на 3 Max пакетот услуги на Македонски Телеком АД – Скопје (во понатамошниот текст: Операторот) и Претплатникот, како договорни страни.
3 Max се комбинирани кориснички пакети на Операторот, кои се состојат од користење на јавни услуги на говор преку интернет протокол, интернет пристап и телевизија преку интернет протокол, преку мрежата на Операторот (понатаму: услугата).

Член 2 Услови и времетраење на користење на услугата

Овој Анекс е со важност за период од ___________месеци, сметано од денот на неговото склучување,.
Доколку, за времетраењето на периодот за кој е склучен овој Анекс, Претплатникот поднесе до Операторот Барање за ставање на услугата во мирување, тогаш времетраењето на овој Анекс ќе се продолжи пропорционално за времето наведено во Барањето за мирување на услугата.
Операторот ќе го извести Претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на времетраењето на договорот за истекот на задолжителното времетраење на договорот. По истекот на задолжителното времетраење , Анексот продолжува на неопределено време, согласно цените и условите на истиот тарифен модел/ пакет за неопределено време.

Член 3 Обврски на договорните страни

Операторот се обврзува:
Да му ја предаде на Претплатникот или да ја инсталира опремата на мрежната завршна точка, која е сопственост на Операторот, кај Претплатникот на локацијата која Претплатникот ја навел во моментот на потпишување на овој Анекс.
Доколку постои техничка можност на Претплатникот да му ја обезбеди услугата, предмет на овој Анекс, во рок од 30

(триесет) дена, сметано од денот на склучување на овој Анекс.
Операторот се обврзува да обезбеди функционалност на услугата од инфраструктурата на Операторот до излезната приклучна точка на опремата на мрежната завршна точка . Кога опремата на мрежната завршна точка е во сопственост на Операторот, инфраструктурата во сопственост на Операторот завршува со излезната приклучна точка на опремата на мрежната завршна точка.
Операторот не одговара за прекин на услугата поради дефект кој настанал помеѓу излезниот порт на опремата на мрежната завршна точка и терминалната опрема на Претплатникот.
Да врши редовно сервисирање на опремата на мрежната завршна во сопственост на Операторот која е инсталирана кај Претплатникот.

Операторот не одговара за непосакуван сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и сл.
Операторот се обврзува да му предаде на Претплатникот USB модем и СИМ картичка за користење на услугата мобилен интернет пристап согласно изборот на претплатникот.
Операторот ќе обезбеди благовремена информација за цените на роаминг услугите објавувајќи ја последната официјално доставена цена од релевантниот давател на роаминг услуги, која му е позната на Операторот во моментот на барање на информацијата од страна на Претплатникот.
Оперторот ќе изврши исклучување на СИМ картичката веднаш по приемот на известувањето за изгубена СИМ картичка.
Операторот не ја сноси одговорноста за повредата на доверливоста на податоците и за последиците од тоа доколку повредата настанала без вина на Операторот. Претплатникот е согласен дека во случаите на користење на услугите на Операторот во друга држава (роаминг), заштитата на доверливоста на неговите лични податоци подлежи на законската регулатива во соодветната држава.

Претплатникот се обврзува:
Да ја приклучи опремата која е во сопственост на Операторот според Упатството за инсталација дадено во прилог ,на местото на приклучокот кој сам го навел.
Доколку не може, Претплатникот има право да побара техничка помош од Операторот за инсталирање на опремата во сопственост на Операторот, по телефонски пат на 0800 12345, без дополнителен надомест.
Претплатникот има право да побара техничка помош за инсталирање на опремата од овластени лица на Операторот со дополнителен надомест според Ценовникот на Операторот.
Да му дозволи на Операторот да ја инсталира, конфигурира, надградува и управува со опремата на мрежната завршна точка која е сопственост на Операторот.
Да не ја поправа или ракува со опремата на мрежната завршна точка на начин кој би довел до нејзино оштетување, да не врши неовластена преконфигурација на опремата, да не прави упади, измами или друг вид на злоупотреба со истата.
Во случај на раскинување на Договорот или овој Анекс, од кои било причини, како и во случај на престанок на важноста на Договорот или овој Анекс, Претплатникот се обврзува да ја врати опремата на мрежната завршна точка на Операторот или да му овозможи на Операторот да ја демонтира и врати опремата на мрежната завршна точка и USB модемот.
Пакетот услуги да го користи исклучиво за свои потреби, односно услугата да не ја користи за цели спротивни на моралните норми и Законот и истата да не ја споделува со други физички или правни лица.
Корисничкото име и лозинката што ќе ги добие за користење на интернет услугата да ги чува во тајност и да не дозволи нивна неовластена употреба од страна на трети лица.
Веднаш по инсталацијата, да ја промени својата лозинка преку веб страницата на Операторот (http://www.t-home.mk), да го извести Операторот доколку забележи неовластена употреба на корисничкото име и лозинка од страна на трети лица.
Веднаш по инсталацијата, да постави лозинка за ограничување на изнајмувања од Видеотеката (доколку мисли дека тоа е потребно да го стори) и лозинка за ТВ каналите кои не сака да бидат достапни за лицата под 18 години
Веднаш по инсталацијата Претплатникотсе обврзува да изврши промена на лозинката за пристап до содржините за возрасни (која е по дефиниција ставена да биде 0000). Операторот не превзема одговорност за штетата што ќе настане во случај на неовластено користење на оваа лозинка.
Претплатникот е одговорен и ќе ја надомести целата штета која ќе произлезе како последица на неовластена/незаконита употреба на неговото корисничко име и лозинката до моментот на известување на Операторот.
Доколку во телефонската сметка не е назначена цената за користење на пакетот, веднаш да ги информира специјализираните служби на Операторот и да побара корекција на истата.

Член 4 Раскинување

Доколу претплатникот е нов корисник на 2 Max, 3 Max пакет услуги или MaxTV услуга може да го раскине овој Анекс во период од 15 дена од моментот на активирање на услугата заради незадоволително ниво на квалитет на телевизијата преку интернет протоколот без дополнителен надомест, доколку ја врати неоштетена целокупната опрема. Притоа за периодот додека била активна услугата ќе му биде наплатено пропорционално од месечниот надомест, за говорната услуга и за услугите од Видеотека ако ги користел истите.
Доколку Претплатникот во периодот на задолжителното траење на овој Анекс, еднострано го раскине основниот Договор и/или Анексот или ако по вина на Претплатникот дојде до раскинување на Договорот и/или Анексот пред истекувањето на периодот утврден во членот 2 од овој Анекс, Претплатникот покрај подмирувањето на заостанатите долгови кон Операторот, во согласност со условите и одредбите од основниот Договор и овој Анекс, се обврзува да плати казнен пенал за предвремено раскинување во висина од _________ денари.
Доколку Претплатникот ја предаде оштетена опремата на мрежната завршна точка, се обврзува да плати надомест на штета во висина од ___________ денари за HGW/ONT, ____________ денари за STB без ДДВ.

Доколку Претплатникот воопшто не ја предаде Опремата се обврзува да плати надомест во висина од __________ денари за HGW/ONT, ____________ денари за STB.

Член 5 Миграција

Доколку Претплатникот во периодот на задолжително траење на овој Анекс, мигрира во друг пакет со договор на определено време кој не е 3 Max склучувањето на новиот Анекс не подразбира раскинување на договорот или овој Анекс, во смисла на одредбите од членот 4 од овој Анекс. Во тој случај Претплатникот треба да плати казнен пенал во висина од _________ денари.
Миграција

Доколку Претплатникот во периодот на задолжително траење на овој Анекс, мигрира во друг соодветен пакет 3 Max, 2 Max, Call & Surf, MaxADSL или Optic пакет со договор на определено време, склучувањето на новиот Анекс не подразбира раскинување на договорот или овој Анекс, во смисла на одредбите од членот 4 од овој Анекс.

Член 6 **Решавање на спорови**

Во случај на спор, двете Договорни страни најпрвин ќе се обидат спорот да го разрешат спогодбено, во спротивно за истиот ќе одлучува надлежниот суд во Скопје.

Член 7 Овој Анекс е составен во 2 (два) истоветни примероци, од кои 1 (еден) за Претплатникот и 1(еден) за Операторот и истиот влегува во сила со денот на неговото потпишување, а од денот на активирањето на услугата, предмет на овој Анекс, почнуваат да течат обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугите.

Претплатник

____

Оператор

____

ПРИЛОГ кон Анексот за користење на 3Max (Basic /Start /Comfort/) пакет услуги

Рекламирана линиска брзина за интернет	Basic	mb/s
	Start	mb/s
	Comfort	mb/s

Минимална брзина

Basic	mb/s
Start	mb/s
Comfort	mbs

Линиската брзина го означува вкупниот проток на податоци преку ADSL линијата со IP протокол кој може да се оствари по основ на сите услуги, вклучувајќи интернет, телефонија и телевизија. Брзината на пристап на интернет услугата може да зависи од повеќе фактори како што се: брзината на веб сајтот на кој се пристапува, оптовареноста на глобалната интернет мрежа, конфигурацијата на компјутерот на корисникот, растојанието од ADSL приклучокот до мрежната инфраструктура, бројот на MaxTV канали кои се гледаат/снимаат додека се пристапува на интернет и други фактори.

Ако не може да се постигне линиската брзина дефинирана со пакетот, Македонски Телеком АД – Скопје се обврзува да ја испорача највисоката можна брзина, при што минималната брзина на проток на податоци нема да биде помала од ____________ во 95% од времето во текот на еден месец, во случај кога не е надминат вклучениот интернет сообраќај.

Македонски Телеком АД - Скопје не го ограничува користењето на услугите или апликациите кои се достапни преку услугите предмет на овој Анекс, ниту прави обликување на сообраќајот или негово мерење со што би го загрозил или било како ограничил користењето на сите услуги предмет на овој Анекс.

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

СОДРЖИНА

СОДРЖИНА	2
Вовед	3
Основни одредби	3
Значење на изразите содржани во општите услови	4
Договорни страни на договорот за засновање претплатнички однос	4
Тарифни модели и дополнителни услуги	5
Потребен квалитет на услугите	6
Цени и плаќање	6
Засновање претплатнички однос	9
Ограничување или прекин на пристапот до јавните комуникациски услуги	13
Останати услуги	16
Права и обврски на договорните страни	19
Траење и раскинување на договорот, прекин на претплатничкиот правен однос	22
Приговори	23
Завршни одредби	24

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.

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 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.