Верзија 3

Друштво за телекомуникации и услуги НЕОТЕЛ ДОО увоз-извоз Скопје

ОПШТИ УСЛОВИ

за засновање претплатнички однос и користење на услуги

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

Содржина

1. Основни одредби ... 3

1.1 Вовед ... 3

1.2 Предмет на Општите услови ... 3

1.3 Обезбедување на јавни комуникациски услуги ... 3

2. Договорни страни и засновање претплатнички однос ... 3

2.1 Договорни страни ... 3

2.3 Контактни центри и продажни места ... 4

3. Засновање претплатнички однос ... 4

3.1 Услови за засновање претплатнички однос ... 4

3.2 Барање ... 4

3.3 Потребни податоци и документи за поднесување барање ... 5

3.4 Склучување претплатнички договор ... 6

3.6 Активирање на услуга ... 6

4. Тарифни модели и дополнителни услуги ... 8

4.1 Тарифни модели ... 8

4.2 Дополнителни услуги ... 8

5. Цени и надоместоци за користење на услуги ... 9

5.1 Цени и плаќање ... 9

5.2 Издавање и плаќање на месечни фактури ... 9

5.3 Наплата на заостанат долг ... 11

6. Ограничување или прекин на пристап до јавни комуникациски услуги ... 11

6.1 Привремено деактивирање на опремата на претплатникот ... 11

6.2 Привремен прекин во обезбедување на услуги по барање на Претплатникот (мирување) ... 12

6.3 Исклучување на комуникациските услуги при стечај и ликвидација ... 13

7. Останати услуги ... 13

7.1 Промена на податоци ... 13

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

7.2 Преносливост на број 14

8. Права, обврски и одговорности на договорните страни 15

8.1 Обврски на операторот 15

8.2 Одговорности на операторот 16

8.3 Права на операторот 17

8.4 Обврски на претплатникот 17

8.5 Права на претплатникот 18

9. Измени и дополненија на договорот 19

10. Траење и раскинување на претплатничкиот договор 19

10.1 Траење на претплатничкиот договор 19

10.2 Раскинување на претплатнички договор и договорни пенали 19

11. Приговори 20

12. Разрешување спорови 20

13. Собирање, чување и обработување на податоци на претплатникот 20

12. Политика на фер користење (fair use policy) 21

13. Виша сила 21

14. Завршни одредби 21

14.1 Влегување во сила 21

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

1. ОСНОВНИ ОДРЕДБИ

1.1 ВОВЕД

Со овие Општи услови за засновање на претплатнички однос за користење на услугите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје (во понатамошниот текст Општи услови), се регулираат условите на Стандардниот претплатнички договор за користење на комуникациските услуги на НЕОТЕЛ ДОО Скопје (во понатамошниот текст Договор), вклучувајќи ги правата и обврските на Договорните страни.

Овие општи услови се во согласност со Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст Законот) и Правилникот за видот и содржината на податоците кои операторите на јавни комуникациски мрежи и/или давателите на јавни комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените, тарифите и параметрите за квалитетот на јавните комуникациски услуги (во понатамошниот текст Правилникот), како и со другите релевантни правила и прописи.

Овие Општи услови се однесуваат на сите нови или постоечки претплатници, кои се крајни корисници на јавните комуникациски услуги на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје го задржува правото, особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или законската регулатива, соодветно да ги промени и/или дополни овие Општи услови.

Општите услови и нивните измени се достапни на увид на секое продажно место на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, како и на веб страницата www.neotel.mk . Овие Општи услови стапуваат на сила на денот на донесувањето од страна на Управителот на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, а ќе се применуваат со денот на нивното објавување на www.neotel.mk.

Овие Општи услови се применуваат само на територијата на Република Македонија.

1.2 ПРЕДМЕТ НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Со овие Општи услови, покрај другото, подетално се регулираат условите содржани во Договорот, склучен помеѓу НЕОТЕЛ ДОО Скопје, како Оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна, и Претплатниците, како крајни корисници на јавните комуникациски услуги, од друга страна.

Претплатничките односи што не се регулирани со овие Општи услови, ќе бидат регулирани со соодветни важечки закони и прописи на Република Македонија.

1.3 ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ЈАВНИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

НЕОТЕЛ ДОО Скопје обезбедува јавни комуникациски услуги во согласност со Законот, како и подзаконските акти. Јавните комуникации се достапни на секој корисник, според недискриминаторски, објективни и транспаренти рокови и услови, освен во случаи на ограничувања што се во врска со капацитетот на Операторот или Давателот на услугата.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје нема да одбие да ги исполни разумните барања за јавна комуникациска услуга од страна на било кое лице што е подготвено да ги прифати и да ги почитува роковите и условите за услуга на НЕОТЕЛ ДОО Скопје и коешто претходно ги почитувало овие рокови и услови за услуга.

Од НЕОТЕЛ ДОО Скопје нема да се бара да обезбедува било која јавна комуникациска услуга доколку истата е или е наменета за користење за цел спротивна на Законот или на друг закон или пропис.

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

2. ДОГОВОРНИ СТРАНИ И ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

2.1 ДОГОВОРНИ СТРАНИ

Договорни страни во Договорот се:

- Друштво за телекомуникации и услуги НЕОТЕЛ ДОО извоз-увоз Скопје, (скратен назив **НЕОТЕЛ ДОО Скопје**) со седиште во Скопје, Македонија, на адреса Бул. Кузман Јосифовски-Питу бр. 15, општина Аеродром, како Оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна и
- **Претплатникот**, како краен корисник на јавните комуникациски услуги, од друга страна. Претплатник на услугите на Неотел ДОО Скопје може да биде физичко или правно лице што за користење на јавните комуникациски услуги склучува договор со Неотел ДОО Скопје за добивање на определен вид јавни комуникациски услуги. На име на претплатникот е регистрирана комуникациска линија со чие посредство прет-

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

платникот има пристап на јавната комуникациска мрежа на Неотел ДОО Скопје во мрежната приклучна точка во која е приклучена терминалната опрема на претплатникот (компјутер, телефонски уред и сл.).

2.3 КОНТАКТНИ ЦЕНТРИ И ПРОДАЖНИ МЕСТА

Корисниците можат преку контактирање на бројот за Грижа на корисници **02 55 11 112** да добијат било какви информации за нивните сметки, долгови, производи, услуги, понуди, приговори, а исто така може да се информираат и за новостите кои ги нуди НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Овие услуги се достапни од 8-16 часот.
За техничка поддршка на корисници и за пријавување на пречки, достапен е бројот **02 55 11 111**, во период од 24 часа секој ден (24/7).
НЕОТЕЛ ДОО Скопје има сопствени и продажни салони на овластени трговски застапници (партнери) низ целата теритоторија на Република Македонија, во кои Претплатниците може да добијат информации за услугите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Целта на НЕОТЕЛ ДОО Скопје е да обезбеди соодветни информации и да се задоволат барањата во однос на заснoвањето на претплатничкиот однос, поднесувањето на приговори, издавањето на месечните сметки, пријавување на дефекти, монтажа, сервисирање и други слични услуги.
Податоците на продажните места на партнерите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје се наведени на веб страницата.

3. ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

3.1 УСЛОВИ ЗА ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

Основа за засновање на претплатнички однос за користење на услугите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје е писмен договор за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и за користење на јавните комуникациски услуги на НЕОТЕЛ ДОО Скопје и корисникот на услугите (Претплатникот).
Договорот склучен со претплатникот особено содржи:

- податоци за договорните страни;
- предмет, општи одредби и рокови;
- пристап, квалитет на услугите, дополнителни услуги, како и времето потребно за почетно приклучување;
- права и обврски на договорните страни;
- детални информации за тарифите и цените, роковите за информирање за промени на тарифите и цените;
- вид и начин на одржување на воспоставените услуги;
- цени, тарифи и начини на плаќање;
- информации за влегување во сила, времетраењето и условите за продолжување и престанок на договорот;
- враќањето на износ и исплата на обесштетување за услугите што не се обезбедуваат на нивото на договорениот квалитет;
- разрешување на спорови;
- постапки во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на надоместокот за услугите.

3.2 БАРАЊЕ

За засновање претплатнички однос со НЕОТЕЛ ДОО Скопје, Претплатникот ќе поднесе соодветно Барање до НЕОТЕЛ ДОО Скопје или кај овластените продажни места. Со поднесување на Барањето се смета дека подносителот е запознаен и ги прифаќа условите за користење на услугите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје согласно овие Општи услови и Договорот кои се јавно достапни. Непознавањето на условите не го ослободува Претплатникот од одговорност за нивно непочитување.

Поднесеното Барање е предмет на одобрување од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје кој ќе му одговори на Барателот во најкус можен рок кој не е подолг од 7 (седум) работни дена од денот на поднесување на Барањето.

Во моментот на поднесување на Барањето, Претплатникот ќе му приложи на увид на НЕОТЕЛ ДОО Скопје и/или на овластеното продажно место на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, документ за идентификација и други документи кои се бараат според постоечката политика за поднесување барања и склучување договори за засновање претплатнички однос со НЕОТЕЛ ДОО Скопје.

Ако Претплатникот е малолетник или ако неговата правна способност на кој и да е начин е ограничена, со Барањето мора да биде доставен валиден документ и изјава за одговорност од старателот заверена на нотар.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

По барање на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, Претплатникот исто така ќе ги обезбеди сите други информации коишто Неотел ДОО Скопје може разумно да ги смета за неопходни за засновање на претплатнички однос согласно позитивните прописи на Република Македонија.

Претплатникот се согласува дека НЕОТЕЛ ДОО Скопје може независно да го потврди идентитетот, статусот, поднесените документи и платежната способност на Претплатникот со надлежните институции согласно позитивните прописи на Република Македонија, и во секое време да бара дополнителни или ажурирани информации од Претлатникот.

По поднесеното Барање, НЕОТЕЛ ДОО Скопје се обврзува да ги испита сите технички можности за обезбедување на услуггите со квалитет дефиниран во понудата, како и да се извести Барателот за постоење/непостоење на техничка можност за обезбедување на бараните услуги.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да го одбие поднесеното Барање во случај:

доколку Барателот има неподмирен доспеан долг кон Операторот или кон некоја од компаниите кои се правни претходници на Операторот;

- доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и/или техничката можност;
- доколку надоместокот за почетно приклучување не е подмирен во пропишаниот рок (под услов таков надоместок да е предвиден за плаќање согласно Ценовникот на НЕОТЕЛ ДОО Скопје);
- доколку износот на побараната гаранција т.е. депозит или аванс определен од НЕОТЕЛ ДОО Скопје не е платен во дадениот временски рок;
- доколку е потврдено дека Барателот не е платежно способен или доколку Барателот не ја даде потребната согласност за проверка на неговата платежна способност при поднесувањето на Барањето;
- доколку надлежен орган утврди дека Барателот има извршено повреда на одредбите на ЗЕК и други закони или прописи;
- доколку Барателот не ја поднесе до Операторот целосната потребна документација за склучување Договор во согласност со овие Општи услови или доколку НЕОТЕЛ ДОО Скопје утврди дека поднесената документација не е оригинална или истата не е важечка;
- доколку Барателот не ги исполнува условите за склучување на Договор утврдени во овие Општи услови.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје ќе го извести Барателот за одбивање на поднесеното Барање во писмена форма, наведувајќи ја причината за одбивањето на истото.

Во случај барателот да платил надоместок за почетно приклучување или гаранцијата за активирање на услуга или било каков надомест за услуга, а Барањето биде одбиено од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, парите на барателот ќе бидат вратени.

Со поднесување на Барањето, Барателот се обврзува да овозможи соодветен простор во објектите, просториите и/или на земјиштето кое го користи за сместување на опрема и уреди на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, кои се неопходни за обезбедување на услугите. Барателот се обврзува да обезбеди непречен пристап на лица овластени од НЕОТЕЛ ДОО Скопје за поставување и одржување на поставената опрема и уреди.

3.2.1 Приоритетни барања

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

- организации што се поврзани со здравјето или медицинската заштита;
- органите за јавна и државна безбедност
- државната администрација;
- дипломатски и конзуларни претставништва;
- образовни институции и
- организации со јавни овластувања.

3.3 ПОТРЕБНИ ПОДАТОЦИ И ДОКУМЕНТИ ЗА ПОДНЕСУВАЊЕ БАРАЊЕ

3.3.1 Физички лица

- документ за лична идентификација во оригинал на увид од носителот/потписникот на договорот;
- една тековна сметка од режиски трошоци (струја, вода, парно), кои гласат на име на подносителот на барањето или на адреса на која се бара да се активира услугата;

Странски државјани

Странските физички лица пред склучување на договорот треба да го дадат пасошот на увид и дозволата за престој во РМ (копија со негова согласност) и да плати авансна фактура за целокупниот договор, вклучувајќи и аванс како гаранција за враќање на опремата.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

Договорот го потпишува носителот на претплатничката линија лично.

3.3.2 Правни лица

- фотокопија од тековна состојба од Централен регистар не постара од 30 (триесет) дена

Странски правни лица

Странското правно лице, пред склучување на договорот потребно е да достави банкарска гаранција, депозит или да плати авансна фактура за целокупниот договор, со аванс како гаранција за опремата и плаќање на фактурите.
Договорот го потпишува Управителот на правното лице кој е наведен во тековната состојба или од него овластено лице со Полномошно заверено на нотар.

3.3.3 Правно лице со посебен статус

Странско правно лице или меѓународна организација или мисија може да биде претплатник доколку достави

- банкарска гаранција во износ од 150.000,00 денари;
- документ за лична идентификација во оригинал на увид од Управителот на правното лице или друго лице со полномошно од Управителот на меморандум од правното лице со печат и потпис во оригинал од Управителот.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да изврши проверка на личните податоци и на платежната способност на потенцијалниот претплатник пред надлежните органи. НЕОТЕЛ ДОО Скопје е должен сите податоци потребни за утврдување на идентитетот и платежната способност на претплатникот да ги чува и употребува само за сопствените потреби.
Лицето што сака да заснова претплатнички однос со НЕОТЕЛ ДОО Скопје, покрај пополнување на барањето, по барање на овластено лице на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, должен е да достави копија, односно да ги достави на увид документите наведени во барањето. НЕОТЕЛ ДОО Скопје, доколку има потреба, може од претплатникот да побара и други дополнителни документи.

3.4 СКЛУЧУВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

По добиената техничка можност и извршената уплата во назначениот рок на име надоместок за почетно приклучување, претплатничкиот однос помеѓу НЕОТЕЛ ДОО Скопје и претплатникот се смета за заснован од денот на склучување на претплатничкиот договор.
Договорот ќе се смета за склучен од денот на потпишување од страна на двете договорни страни. Истиот влегува во сила со денот на активирање на бараната комуникациска услуга, со што започнуваат и обврските за плаќање на услугата согласно Договорот.
Претплатничкиот Договор се склучува на неопределено време, а Прилозите кон Договорот го регулираат времетраењето на услугата. НЕОТЕЛ ДОО Скопје има обврска 30 (триесет) дена пред истекот на Договорот да го извести претплатникот во писмена или усна форма, дека му истекува договорот.
Во случај на потпишување на претплатнички договор со физичко лице, договорот треба да биде потпишан лично од страна на претплатникот или од лице овластено со нотарски заверено полномошно.
Во случај на потпишување на претплатнички договор со правно лице, договорот треба да биде потпишан од овластениот потписник на правното лице или од вработен овластен за таа цел со специјално полномошно издадено од правното лице, нотарски заверено.
Претплатникот е целосно одговорен за веродостојноста на документацијата и податоците кои ги доставува за склучување на Претплатнички договор. Во Претплатничкиот договор се внесуваат сите релевантни податоци предвидени со Закон.

3.4.1 Составни делови на Претплатничкиот договор

Претплатничкиот договор, како и составните делови кон истиот, се достапни на сите продажни места на НЕОТЕЛ ДОО Скопје и истите се објавени на веб страницата www.neotel.mk
Како составен дел од Договорот се сметаат и прилозите, анексите и формуларите кон договорот што ги пополнува и склучува претплатникот, за активирање и деактивирање на основните и дополнителните услуги и заради утврдување или менување на пакетот на услуги што го користи.
Со потпишување на Прилог кон Претплатничкиот договор, се утврдува тарифниот модел кој ќе го користи Претплатникот.
Сите понатамошни промени во услугите се вршат преку соодветен формулар пропишан од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Во случај Претплатникот да достави документ до НЕОТЕЛ ДОО Скопје кој не е на соодветно пропишан образец, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има целосно право да го одбие истиот.

3.6 АКТИВИРАЊЕ НА УСЛУГА

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

Со склучувањето на Договорот, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има обврска да ја обезбеди бараната услуга кон Претплатникот. Претплатникот добива пристап до услугата со приклучување на соодветна терминална опрема која е во сопственост на НЕОТЕЛ ДОО Скопје до мрежната приклучна точка (исто така во сопственост на НЕОТЕЛ ДОО Скопје).
По склучување на Претплатничкиот договор, НЕОТЕЛ ДОО Скопје му обезбедува на Претплатникот право на пристап кон неговата јавна комуникациска мрежа, најдоцна во рок од 30 (триесет) дена од денот на склучување на Претплатничкиот договор. Доколку во одредени случаи НЕОТЕЛ ДОО Скопје утврди дека за обезбедување на бараните услуги е потребен подолг рок за реализација, за истото ќе го извести Претплатникот и ќе му предложи нов рок за активирање на услугата. Доколку Претплатникот не го прифаќа новиот рок, Претплатничкиот договор се смета за раскинат без никакви правни последици и трошоци за Претплатникот.

Претплатникот е должен за време на инсталирањето да им овозможи пристап на службените лица на НЕОТЕЛ ДОО Скопје во просториите во кои ќе се инсталира терминалната опрема на денот и часот кога НЕОТЕЛ ДОО Скопје го закажал терминот за инсталација. Доколку Претплатикот не може да овозможи пристап на местото на инсталација според утврдениот термин, тогаш НЕОТЕЛ ДОО Скопје ќе закаже нов термин. Доколку Претплатикот ја презакажува инсталацијата повеќе од три пати, тогаш Неотел ДОО Скопје смета дека Претплатикот се откажал од Барањето и Договорот ќе го смета за раскинат, со тоа што има право да го фактурира еднократниот надомест за приклучување на Претплатикот поради направени повеќекратни трошоци за обид за инсталација.
НЕОТЕЛ ДОО Скопје нема да го ограничува или условува правото на Претплатникот да приклучува терминална опрема што е овластена, односно одобрена од страна на државните органи. НЕОТЕЛ ДОО Скопје, нема обврска да обезбеди меѓусебна оперативност на терминалната опрема на НЕОТЕЛ ДОО Скопје и опремата на Претплатникот, ниту пак е одговорен за каква и да е загуба и промена предизвикана со терминалната опрема што ја обезбедуваат други страни. Претплатникот ги сноси сите последиците кон НЕОТЕЛ ДОО Скопје доколку дојде до оштетување на неговата мрежа, доколку штетата е предизвикана поради користењето на неодобрена опрема. НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да одбие да поврзе или да ја прекине врската со опрема која предизвикува проблеми во неговата мрежа.
НЕОТЕЛ ДОО Скопје е обврзан редовно да ги одржува капацитетите на комуникациската мрежа што е во негова сопственост, а во согласност со техничките правила и прописи и планови за одржување на непрекината и непречена употреба.
По активирање на услугите од страна на Операторот, започнуваат обврските за плаќање на месечна претплата, како и останатите трошоци за користење на услугата.

3.6.1 Терминална опрема и инсталации

За користењето на услугите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, Претплатникот мора да се приклучи на терминална опрема која ја изнајмува/продава НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Опремата ги задоволува сите барања и технички стандарди пропишани согласно законите во Република Македонија.
Инсталирањето на опремата може да биде изведено самостојно од страна на Претплатникот или од страна на овластени лица од Операторот или негов подизведувач;
Операторот е единствен сопственик на опремата и истата се дава на користење на Претплатникот за цело времетраење на Договорот. Претплатникот ќе ја заштити опремата од природни непогоди, штета и невешто или неовластено користење, внимателно ќе ја инсталира во согласност со упатствата на неговиот производител и во секој случај ќе ја чува на безбедно место. Претплатникот мора да му ја врати опремата на НЕОТЕЛ ДОО Скопје во секое време во кое тоа ќе биде побарано, а во случај на раскинување на Претплатничкиот договор и во посебни случаи кога се бара од него, како итни случаи, доколку е во интерес на јавноста или во случаите поврзани со користење на мрежата.
По истекувањето на Договорот или негово предвремено раскинување, Претплатникот е должен да ја врати опремата кај Операторот во исправна состојба во рок од 5 (пет) дена, во спротивно ќе се задолжи во висина на нејзината вредност. Доколку опремата била инсталирана од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, при раскинувањето на Претплатничкиот договор, Претплатникот треба да даде точен термин кога екипите на Операторот можат да ја демонтираат во рок не подолг од 5 (пет) дена. Во спротивно Претплатникот ќе се задолжи во висина на нејзината вредност.
НЕОТЕЛ ДОО Скопје ја утврдува исправноста на опремата при преземањето на истата за што издава пишан документ. Доколку се утврди дека опремата е расипана без вина на Претплатникот, тој не смее да ја отвора или поправа истата, туку треба да го извести Операторот и да му овозможи пристап до неа со цел истата да се поправи или замени. Ова не важи за услугите за кои е дозволено Претплатникот да избере да ја купи опремата. Доколку Претплатникот ја купил опремата, тогаш постапува исто, со тоа што надоместокот за расипаната опрема и нејзина замена, се утврдува според Гаранцијата за опремата и условите наведени во неа. Доколку се утврди дека опремата е расинапа по вина на Претплатникот, истата ќе

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

му биде фактурирана од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Доколку опремата е оштетена при пожар, поплава или слична несреќа или пак опремата е украдена, Претплатникот треба да достави копија до НЕОТЕЛ ДОО Скопје од полициски записник, во спротивно истата ќе му биде фактурирана.

Претплатничката терминална опрема и инсталација се наоѓаат во објекти на локацијата која ја користи претплатникот. Претплатничката инсталација почнува од мрежната приклучна точка, а завршува во просториите на претплатникот, до претплатничката терминална опрема. Во станбени објекти со повеќе од шест стана и во деловни објекти, мрежната приклучна точка е во разводното орманче на колективниот објект.

Пред изградбата или измената на претплатничката инсталација, претплатникот е должен да добие согласност од НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Изградбата или измената на претплатничката инсталација мора да се врши во согласност со важечките технички прописи.

3.6.2 Комуникациски претплатнички линии

Секоја претплатничка линија има свој посебен повикувачки претплатнички број/броеви, што му овозможува на Претплатникот да избира и да биде биран од корисниците и да воспостави комуникација со другите претплатници и корисници.

Една Претплатничка линија може да биде регистрирана само на едно лице.

Едно лице може да располага со повеќе претплатнички линии, под услов да се намирени сите месечни сметки за користење на постојните претплатнички линии што се евидентиран на негово име.

4. ТАРИФНИ МОДЕЛИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

4.1 ТАРИФНИ МОДЕЛИ

Со склучување на Стандарден Претплатнички договор, Претплатникот добива право на користење на комуникациските услуги и тарифните модели што ги обезбедува НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Тој самостојно и по сопствена волја го избира саканиот пакет, согласно овие Општи услови и важечкиот Ценовник на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.

Претплатникот може да побара користење на определен пакет на комуникациски услуги или тарифен модел, под услов да нема неподмирен долг кон НЕОТЕЛ ДОО Скопје за претходно користење на комуникациски услуги од НЕОТЕЛ ДОО Скопје.

Сите важечки тарифни модели и дополнителни услуги кои се достапни за Претплатниците, јавно се достапни на официјалниот Ценовник на НЕОТЕЛ ДОО Скопје на веб страницата www.neotel.mk

Претплатникот може најмногу еднаш месечно да бара миграција/промена на пакетот на услуги/тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определни од операторот и доколку ги има подмирено сите достасани обврски кои произлегуваат од користењето на тој пакет на услуги/тарифен модел и доколку Операторот има техничка можност да го обезбеди бараниот пакет на услуги/тарифен модел.

Миграција е дозволена само кон пакет на услуги/тарифен модел од исто или повискоко ниво или пак кон пакети на услуги/тарифни модели кои Операторот ги предвидел како дозволива комбинација и истите ги објавил во официјалниот Ценовник.

Доколку Претплатникот ги исполнил горенаведените услови за промена на пакетот на услуги/тарифниот модел, потпишува ново барање и доколку истото е одобрено и потврдено од страна на Операторот дека има техничка можност, склучува нов Претплатнички договор за избраниот пакет на услуги/тарифен модел со Операторот, според понудата и важечкиот ценовник на Операторот.

Доколку новото барање и новиот Претплатнички договор се потпишани во кој и да е ден во тековниот месец, Операторот пристапува кон промена на пакетот на услуги/тарифниот модел според новиот претплатнички договор, првиот работен ден од наредниот месец и до тој ден ќе се тарифира/наплатува според постоечкиот пакет на услуги/тарифен модел.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да укине одреден тарифен модел, но е должен пред целосното згаснување на одредениот тарифен модел да ги извести своите претплатници, најмалку 30 (триесет) дена пред гасење на тарифниот модел. Доколку на претплатниците им биде понудена друга опција од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, истите не се обврзани да ја прифатат и доколку имаат активен договор (со задолжително времетраење) имаат право да го раскинат без притоа да им бидат наплатени дополнителни казнени пенали. Доколку се согласат со новата понуда од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, претплатниците треба да потпишан нови договори.

4.2 ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

Со склучување на претплатничкиот договор, Претплатникот стекнува право на користење и на дополнителните услуги кои ги нуди НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги, Претплатникот може да го врши со лично потпишување на соодветен формулар пропишан од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.
По поднесување на барање за активирање или деактивирање на дополнителни услуги, НЕОТЕЛ ДОО Скопје ќе постапи најдоцна 3 (три) работни дена. Доколку за истото нема техничка можност во истиот рок Претплатикот ќе биде известен.
Претплатникот се обврзува да плаќа надомест за користењето на дополнителните услуги согласно ценовникот на НЕОТЕЛ ДОО Скопје доколку истите не се бесплатни во пакетот на услуги/тарифниот модел кој го избрал. Надоместокот за користење на дополнителните услуги ќе биде пресметан и вклучен во редовната месечна сметка.

5. ЦЕНИ И НАДОМЕСТОЦИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИ

5.1 ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ

НЕОТЕЛ ДОО Скопје ги утврдува цените за пристап и за користење на јавните комуникациски услуги во официјалниот Ценовник кој е објавен јавно и достапен на веб страницата www.neotel.mk . Цените на јавните комуникациски услуги се одредуваат, менуваат и дополнуваат од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, во согласност со позитивните прописи. НЕОТЕЛ ДОО Скопје има целосно право во секое време да ги менува и дополнува цените, надоместоците и условите за користење на услугите кои се наведени во ценовникот. Сите измени НЕОТЕЛ ДОО Скопје е должен да ги објави на својата веб страница пред нивното стапување на сила.
НЕОТЕЛ ДОО Скопје, зависно од тарифниот модел, пресметува надоместоци за:

- почетно приклучување (еднократен надоместок);
- претплата (месечна претплата);
- остварениот обем на комуникациски сообраќај;
- дополнителните услуги што ги користи;

Бројот на тарифните единици, времетраењето и остварениот обем на комуникациски сообраќај за искористените услуги од страна на Претплатникот се утврдуваат согласно записите од техничките системи на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.
Претплатникот плаќа еднократен неповратен надоместок за:

- почетното приклучување на јавна комуникациска мрежа;
- преинсталирање на терминалната опрема при преселување на приклучокот на друга адреса;
- пренесување на претплатничкото право на друго лице;
- повторно приклучување на исклучен претплатик поради долг;

Фактурирањето на еднократниот надоместок се врши во наредната месечна фактура по извршената интервенција.

5.2 ИЗДАВАЊЕ И ПЛАЌАЊЕ НА МЕСЕЧНИ ФАКТУРИ

НЕОТЕЛ му издава на Претплатникот месечна фактура во која се наведуваат сите надоместоци за пресметковниот период (еднократен трошок -доколку го има), месечна претплата според тарифниот модел кој го одбрал Претплатникот и други дополнителни надоместоци за дополнителни услуги согласно Ценовникот на НЕОТЕЛ ДОО Скопје и Претплатничкиот договор. Во месечната фактура дополнително ќе се пресметува Данокот на додадена вредност. Претплатата е месечен износ што се наплатува за тековниот месец (на почеток на секој месец) како надоместок за располагање со комуникациска услуга без оглед дали претплатникот ја користи или не, како и за вообичаено одржување на комуникациската услуга на претплатникот.

Претплатникот има право на избор да побара од НЕОТЕЛ ДОО Скопје месечните фактури да ги добива преку регуларна пошта или преку електронска пошта. Доколку Претпатникот избере да ја добива фактурата на електронска пошта, тогаш истата нема да ја добие и по регуларна пошта. НЕОТЕЛ ДОО Скопје не сноси никаква одговорност доколку поради пропуст на Претплатникот се внесени погрешни податоците или пак не е правилно раскнижен уплатениот налог за плаќање. НЕОТЕЛ ДОО Скопје побарувањето ќе го смета за ненаплатено, сè до моментот додека Претплатникот не ги презентира точните поратоци или оригиналниот налог за плаќање заверен од институцијата за плаќање. Фактурите се издаваат на име на Претплатникот кој е потписник на Претплатничкиот договор и на на неговата адреса или на друга адреса која ја доставил Претплатникот. Месечната фактура се доставува од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје до компанијата задолжена за доставување на сметките на Претплатникот, најдоцна до 15 (петнаесет) дена по истекот на месецот. Плаќањето на сметките е обврска на претплатниците. Претплатникот е должен редовно и навремено да ја плаќа месечната фактура со рокот кој е наведен на истата. Претплатникот може да се информира за износот на месечната сметка само лично преку одделот за грижа на претплатници на НЕОТЕЛ ДОО Скопје или во продажните салони на

НЕОТЕЛ ДОО Скопје, како и неговите партнери. НЕОТЕЛ ДОО Скопје нема да биде одговорен за пропустите на компанијата задолжена за достава на сметките на Претплатникот.
Доколку Претплатникот не ја добие својата сметка испратена од НЕОТЕЛ ДОО Скопје во вообичаениот рок, Претплатникот е должен сам да побара сметка. Непримањето или недобивањето на сметката поради која и да е причина нема да го ослободи Претплатникот од обврската за плаќање на доспеаниот долг. Претплатникот ќе ги сноси трошоците за сите провизии на институцијата во која е извршено плаќање на сметката. Плаќањето на сметката ќе се смета за извршено на денот кога е извршена уплатата, а истото може да се врши во деловните единици на Македонски пошти или во некои од деловните банки на РМ наведени на самата фактура.
Претплатикот може да ја користи **EPAY услугата** на Операторот доколку сака своите сметки да ги плаќа по електронски пат со кредитни картички без провизија и дополнителни трошоци. Детални инструкции за начинот на користење на оваа услуга се наоѓаат на веб страницата на Операторот. Исклучениот Претплатник по извршеното плаќање преку оваа услуга автоматски повторно го активира својот сервис за не подолго од 1 (еден) час, по ресетирањето на опремата.

5.2.1 Детална сметка

Заедно со месечната фактура, НЕОТЕЛ ДОО Скопје на Претплатникот бесплатно му доставува и преглед на сервиси при што се наведени износот на еднократните надоместоци (доколку ги има), износот на месечната претплата, бројот на повици, времетраењето на повиците, дополнителните услуги, корекција на претходната сметка (доколку има), ДДВ, казнена камата за задоцнето плаќање и слично. Претплатникот има право да поднесе барање до НЕОТЕЛ ДОО Скопје за изготвување на детална сметка. Истата ќе му биде доставена во рок од 5 (пет) работни дена. Деталните сметки се однесуваат за претходниот пресметковен период. Истата не содржи податоци за повикување кон бесплатните телефонски броеви и кон броевите на службите за итни повици.

5.2.2 Авансно плаќање и полагање на гаранција

Претплатникот има право да депонира одреден износ на средства како бескаматен аванс на жиросметка, од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање кон НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Во овој случај, наплатувањето на услугите ќе се врши со директно минусирање од депонираните средства како аванс. Претплатниците можат, доколку сакаат, да платат сума како гаранција кон НЕОТЕЛ од аспект на услугите што тие ги користат.
НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да побара од Претплатникот да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување на претплатникот поради доцнење или неможност за плаќање, за пристап до јавната комуникациска мрежа од привремен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник што не е државјанин на РМ или со претплатник што нема соодветен доказ за платежна способност при невообичаено зголемен обем на сообраќај во кус временски период.
Во случај на задоцнување со плаќањето, НЕОТЕЛ ДОО Скопје може да ги користи износите (гаранцијата) за подмирување на претплатничките обврски, за да не се исклучат нивните линии или услуги. Ако гаранцијата не го покрива целиот износ што се должи, НЕОТЕЛ ДОО Скопје ќе ги информира претплатниците за подмирување на преостанатиот долг.
Претплатникот ќе му должи на НЕОТЕЛ ДОО Скопје законска камата на разликата помеѓу долгот за користени комуникациски услуги и гарантираната сума ако втората е помала од првата, за секој ден на доцнење по датумот на должничките плаќања додека плаќањето е извршено.
Гаранцијата ќе му биде вратена на претплатникот, без камата, по истекување на договорот за користење на услугите или по доставување на соодветен доказ за неговата платежна способност, под услов НЕОТЕЛ да нема финансиски побарувања од претплатникот поради која и да е причина.

5.2.3 Одложено плаќање

НЕОТЕЛ ДОО Скопје им овозможува и одложено плаќање на претплатници што имаат заостанат долг, а кои само на тој начин би можеле да ги подмират своите долгови.
За одложеното плаќање Претплатникот треба да поднесе соодветно пропишан образец од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Истиот е предмет на одобрување од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Нивоата за одобрување на плаќањето на рати и условите ги утврдува НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Доколку барањето биде одобрено од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, се потпишува Договор за плаќање на рати помеѓу Операторот и Претплатникот со кој Претплатникот се обврзува дека ќе го плати износот кој го должи на датумот наведен во Договорот.
Не е дозволено одложено плаќање на наредните долгови од користени комуникациски услуги доколку не е завршена исплатата на претходните рати.
Во текот на една година дозволено е само **1 (едно) одложено плаќање** за еден ист Претплатник. Не е дозволено преклопување на ратите за одложените плаќања.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

5.2.4 Камата

Во случај на ненавремено плаќање на фактурите НЕОТЕЛ ДОО Скопје му пресметува на претплатникот законска казнена камата за секој ден на задоцнување, по стапката утврдена со закон. Законската казнена камата се пресметува за период од првиот ден по истекот на рокот за плаќање утврден во фактурата.

5.3 НАПЛАТА НА ЗАОСТАНАТ ДОЛГ

Во случај на ненавремено плаќање на месечната сметка, НЕОТЕЛ ДОО Скопје го известува претплатникот за заостанат долг во секоја издадена месечна фактура. Доколку Претплатникот не го подмири заостанатиот долг во целост до датумот наведен во месечната сметка, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право привремено да го ограничи пристапот (целосно или делумно) кон сите или само кон одредени услуги на Претплатникот (забрана за сите видови на појдовен сообраќај, како и целосна забрана и прекин на интернет сообраќајот).

Во периодот на привременото ограничување на пристапот кон сите или одредени услуги, Претплатникот и понатаму е одговорен за плаќање на заостанатиот долг. Доколку Претплатникот има повеќе услуги, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да изврши привремено ограничување на пристапот кон услугите поради заостанат долг за сите услуги активирани согласно склучениот Претплатнички договор, дури и во случај ако Претплатникот навремено ги платил месечните сметки за дел од услугите.

Доколку Претплатникот и по истек на 30 (триесет) дена од моментот на привременото ограничување на пристапот кон услугите, не го подмири заостанатиот долг во целост, тогаш во целост ќе му биде ограничен пристапот кон услугите (дојдовни повици). По ова НЕОТЕЛ ДОО Скопје ќе му достави втора опомена/известување на Претплатникот во писмена форма, со наведен заостанат долг и рок за плаќање на истиот. Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг ниту во овој рок, Операторот има право да го раскине Претплатничкиот договор. Во овој случај Операторот има право да ги преземе сите дозволени активности за наплата на заостанатиот долг.

Од моментот на раскинувањето на Претплатничкиот договор и деактивирањето на услугите, НЕОТЕЛ ДОО Скопје веќе нема да пресметува и фактурира месечна претплата, но согласно Претплатничкиот договор ќе му наплати на Претплатникот договорна казна за предвремено раскинување на Претплатничкиот договор. Исто така НЕОТЕЛ ДОО Скопје го задржува правото да му ја фактурира на Претплатникот и терминалната опрема која е дадена на користење за времетраење на Претплатничкиот договор.

За наплата на заостанатиот долг, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да ги преземе сите законски мерки за посредна или непосредна наплата на долгот, вклучувајќи ангажирање на овластени агенции за наплата и адвокатски друштва за извршување на присилна наплата. Исто така НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да поведе постапка за присилно наплатување на долгот од Претплатник пред соодветните овластени органи (судови, нотари, извршители) вклучувајќи и наплата на казнена камата и процесни трошоци.

Во случај Претплатникот изврши уплата на долгот пред НЕОТЕЛ ДОО Скопје еднострано да го раскине Претплатничкиот договор, НЕОТЕЛ ДОО Скопје ќе изврши повторно приклучување услугите и ќе овозможи непречено користење на истите. НЕОТЕЛ ДОО Скопје го задржува правото да наплати еднократен надомест за вклучување по задоцнето плаќање, во износ утврден во Ценовникот на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.

6. ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАП ДО ЈАВНИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

6.1 ПРИВРЕМЕНО ДЕАКТИВИРАЊЕ НА ОПРЕМАТА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

НЕОТЕЛ може да исклучи претплатничка линија на Претплатник и/или да го ограничи пристапот на Претплатникот до услугите, во случај кога Претплатникот ги прекршува обврските и условите на користење наведени во Претплатничкиот договор и овие Општи услови, без никакво претходно известување или согласност на Претплатникот во случај кога:

- прави реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршувањето на работите или отстранување на пречките;
- прави утврдување на технички пречки или недостатоци на претплатничката терминална опрема или инсталации, до отстранувањето на овие пречки, односно недостатоци;
- ненавремено и/или нецелосно плаќање на месечни сметки;
- поради злоупотреба на Претплатникот;
- одбивање на Претплатникот да дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации;
- приклучување на Претплатникот на неодобрена терминална опрема, до замена на истата;

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

- стекнување или користење на претплатнички линии или услуги спротивни на ЗЕК и/или други применливи позитивни прописи важечки за Република Македонија;
- користење на јавната комуникациска услуга спротивно од наменета да се користи или пак за цел спротивна на условите од Претплатничкиот договор.

Услугата на Претплатникот повторно ќе биде активирана кога причините за привременото деактивирање ќе престанат да постојат.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да го додели деактивиран претплатнички број на друг претплатник по истек на рок од 6 (шест) месеци по конечното деактивирање на претплатничкиот број.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје по писмен, електронски пат или преку јавен медиум ќе ги извести претплатниците и Агенцијата за електронски комуникации за привремени ограничувања или прекини на пристап на комунициските услуги наведени во точка 1 и 2 од овој член 6, кои траат подолго од 30 (триесет) минути. Ова известување се доставува најмалку 48 (четириесет и осум) часа пред планираниот прекин.

Во случај на прекин на обезбедување на услуги поради дефект, НЕОТЕЛ ДОО Скопје не сноси никаква одговорност. Во ваквите случаи НЕОТЕЛ ДОО Скопје може само да ги известува Претплатниците за очекуваното време на отстранување на дефектот.

Во случај на планирани технички работи и работни зафати, а што се однесуваат на интервенција во мрежата и опремата, НЕОТЕЛ ДОО Скопје навремено испраќа информација до корисниците и до Агенцијата за електронски комуникации за причините за исклучувањето, времето на исклучување и повторното вклучување.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје ги презема сите неопходни мерки, ограничувањата или прекините да траат што е можно пократко.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје не е должен однапред да го извести Претплатникот за исклучувањето, доколку се:

- предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и на животната средина;
- предизвикува голема материјална или оперативна штета.

Доколку е технички можно, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да го ограничи пристапот само до оние услуги во однос на кои претплатникот не постапил според условите наведени во претплатничкиот договор, освен во случаи на злоупотреба констатирана од страна на надлежен државен орган и континуирано доцнење со плаќањето или неплаќање на сметките.

6.1.1 Нетипичен сообраќај

Невообичаено и ненадејно зголемување на износот на користење на одделни услуги се смета доколку се надмине најмалку 2 (два) пати поголем износ од просечниот што претплатникот го платил во последните 3 (три) месеци за постојните, односно 2 (два) пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје има обврска да го следи вообичаеното однесување на Претплатникот при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно да го извести доколку Претплатникот има оставено точни податоци, доколку утврди какво и да е невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење.

Во случај на забележан нетипичен сообраќај и по претходно известување, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да бара од Претплатникот да обезбеди гаранција за плаќање или веднаш да премине кон привремено деактивирање на Опремата на Претплатникот, како и да ги ограничи услугите со цел заштита на интересите на Претплатникот. Претплатикот е должен да го плати овој сообраќај доколку до него дошло поради небрежност и крајно невниманите на Претплатикот како што е опишано во овие Општи услови и околности кои го ослободуваат НЕОТЕЛ ДОО Скопје од секаква одговорност.

6.2 ПРИВРЕМЕН ПРЕКИН ВО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИ ПО БАРАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ (МИРУВАЊЕ)

НЕОТЕЛ ДОО Скопје на писмено барање од Претплатникот, може привремено да го прекине обезбедувањето на комуникациските услуги за период не пократок од **30 (триесет) дена до 3 (три) месеци, но не повеќе од 1 (еднаш) годишно** и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата. Повторното приклучување ќе биде спроведено по истекот на периодот или пред тоа со поднесување на писмено барање за активирање на услугата. По истекот на периодот на мирување, претплатникот ќе продолжи да ја користи услугата што ја користел пред мирувањето, продолжена за временскиот период на мирување. Претплатникот плаќа надомест за услугата согласно со интерните правила, процедури и официјалниот ценовник на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Во случај претплатничкиот однос да е ставен во мирување, претплатникот не плаќа месечна претплата.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

6.3 ИСКЛУЧУВАЊЕ НА КОМУНИКАЦИСКИТЕ УСЛУГИ ПРИ СТЕЧАЈ И ЛИКВИДАЦИЈА

НЕОТЕЛ ДОО Скопје го следи "Службениот весник на Република Македонија" и во случај на стечај, реорганизација, ликвидација или неликвидност на Претплатникот, односно инсолвентност на Претплатникот, ќе изврши прекин и демонтирање на претплатничките линии, терминалата опрема и слично, односно ќе го раскине Претплатничкиот договор, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 2 (два) месеца од праќањето на писменото предупредување од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.

Во случај на активен стечај, доколку Претплатникот и понатаму го плаќа долгот НЕОТЕЛ ДОО Скопје по барање на Претплатникот ќе дозволи користење на една до две претплатнички линии.

7. ОСТАНАТИ УСЛУГИ

7.1 ПРОМЕНА НА ПОДАТОЦИ

Доколку Претплатникот има било каква промена во податоците кои се внесени во Претплатничкиот договор, Претплатникот е должен во рок од 15 (петнаесет) дена да го извести НЕОТЕЛ ДОО Скопје за настанатите промени. Во случај на неисполнување на оваа обврска и НЕОТЕЛ ДОО Скопје не е во можност да реализира некоја своја обврска, право или претрпи штета, целокупната одговорност паѓа на товар на Претплатникот.

Претплатникот има обврска писмено да го извести НЕОТЕЛ ДОО Скопје за промените на личните податоци, името, називот, адресата, местото, статусот или за кои било податоци од идентификационен карактер во рок од 15 (петнаесет) дена од извршената промена, а за штетите настанати со непочитување на обврската, одговорноста ќе ја сноси Претплатникот. Изменетите лични податоци се ажурираат од страна на друштвото во согласност со Законот. За изменетите лични податоци важат одредбите од основниот договор и општите услови кои се однесуваат на начинот на собирање на лични податоци, заштита на лични податоци (во натамошниот текст: ЗЗЛП) на претплатници, нивно ажурирање и чување.

Во случај на развод, услугата останува на име на носителот на претплатничкиот однос.

Доколку промената се врши во случај на смрт на Претплатникот, заедно со барањето се поднесува и посмртница. Промената се прави во рок не подолг од 6 (шест) месеци од смртта на Претплатникот. Линијата може да биде регистрирана на друго лице и тоа:

- потесен член на семејството (брачен другар, татко, мајка, син или ќерка);
- еден од наследниците, во согласност со писмена спогодба меѓу нив;
- лице што живеело со Претплатникот, во согласност со писмена спогодба (официјален правен акт) меѓу нив;
- лице што има право на поседување согласно со спогодба за грижи или како подарок;
- лице по основа на правосилна судска одлука;

Услугата за промена на називот на Претплатникот на иста адреса се наплаќа согласно официјалниот Ценовникот на НЕОТЕЛ.

Во случај на статусни промени на правните лица, линијата може да биде пререгистрирана на името на правниот наследник, само доколку поднесе писмено барање за тоа. Новоформираното друштво или трговец поединец, за да може да го користи правото на претплатничка линија има обврска во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на извршената трансформација да приложи материјален доказ, со што ќе ја докаже поврзаноста со правното лице чиј правен следбеник е. Во прилог со барањето се доставува:

- решение за згаснување, ликвидирање на фирмата;
- решение за регистрација на новоснованата фирма од Централниот регистер;
- картон за депониран потпис;
- копија од договор за деловен простор или договор за изнајмување;

Претплатникот треба да плати надомест за услугата во износ утврден со Ценовникот на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.

Претплатникот сукцесор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од страна на претходниот претплатник, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.

7.1.1 Промена на адреса

Претплатникот има право на преселување на приклучокот, односно на комуникациската услуга во рамките на јавната комуникациска мрежа на друга адреса, во истото или во друго нумерациско подрачје на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, со поднесување писмено барање и по претходно намирен долг. Кон барањето за преселување потребно е да се приложи и

соодветна документација (доказ за сопственост или договор за закуп) за просторот што се наоѓа на адресата на која се бара преселувањето.
Доколку е технички можно, НЕОТЕЛ ДОО Скопје во рок од 15 (петнаесет) дена ќе го изврши преселувањето со ист или со друг број. За преселување на комуникациската услуга Претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на терминална опрема на јавната комуникациска мрежа на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, на адресата на која се преселува, согласно ценовникот на НЕОТЕЛ ДОО Скопје и истата ќе биде фактурирана во наредната месечна фактура.

7.1.2 Промена на претплатнички број (телефонски број)

НЕОТЕЛ ДОО Скопје може да го промени претплатнички број на претплатничката линија поради технички причини без согласност од Претплатникот, под услов за тоа писмено или преку средствата за јавно информирање да го извести најмалку 15 (петнаесет) дена пред промената. Во ваков случај, претплатникот нема право на надомест на штета настаната како последица на промена на претплатничкиот повикувачки број. Стариот повикувачки број за период од 6 (шест) месеци нема да се додели на друг претплатник.
Промена на претплатнички број може да се изврши и по барање на Претплатникот со поднесување писмено барање до НЕОТЕЛ ДОО Скопје, само доколку Претплатникот ги има подмирено сите долгови кон НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Претплатникот може да бара измени на претплатнички број на претплатничката линија, а НЕОТЕЛ ДОО Скопје по правило ако за тоа постојат технички можности, го одобрува. За истата услуга НЕОТЕЛ ДОО Скопје го задржува правото да наплати соодветен надоместок, согласно со Ценовникот.
Претплатникот може писмено да се изјасни дали сака новиот претплатнички број да биде достапен во универзалниот телефонски именик.

7.1.3 Пренесување на правото на користење на претплатничката линија

Претплатникот има право да побара од НЕОТЕЛ ДОО Скопје, неговата претплатничка линија/линии да биде пренесена на трето лице, кое ги исполнува потребните услови за засновање на претплатнички однос (во понатамошниот текст: Нов претплатник). Во моментот на поднесување на Барањето, Претплатникот мора да ги има подмирено сите долгови кон НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Новиот претплатник поднесува Изјава дека го прифаќа користењето на претплатничката линија, односно комуникациска услуга.
Со пренесување на претплатничката линија Новиот Претплатник ги презема сите права и обврски кон НЕОТЕЛ ДОО Скопје, врз основа на преземената претплатничка линија и станува платежно одговорен за месечните претплати и надоместоци за користените услуги. Воедно се обврзува и за пренесување на претплатничкото право да плати еднократен надоместок за покривање на административните и технички трошоци, во износ утврден со Ценовникот на НЕОТЕЛ. Овој надоместок не треба да биде платен во случај на пренесување на правото на користење на претплатничка линија на брачен другар или на членови на потесното семејство (родител, дете), во случај на смрт на претплатникот, престанок на правното лице - претплатник (ликвидација или стечај), статусни промени на правното лице (поделба, спојување, припојување) и од правно на физичко лице или обратно, кога физичкото лице е основач или содружник во правното лице.

7.2 ПРЕНОСЛИВОСТ НА БРОЈ

Претплатникот може да побара пренесување на бројот/броевите од мрежата на НЕОТЕЛ ДОО Скопје во мрежи на други оператори на јавни комуникациски мрежи во Република Македонија (при што НЕОТЕЛ ДОО Скопје е во улога на **Оператор дават ел**), како и да изврши пренесување на број/броеви од мрежи на други оператори на јавни комуникациски мрежи во мрежата на НЕОТЕЛ ДОО Скопје (при што НЕОТЕЛ ДОО Скопје е во улога на **Оператор примател**), согласно позитивните прописи на Република Македонија.
Во случај на пренесување на број во мрежата на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, претплатникот поднесува барање за склучување претплатнички договор со НЕОТЕЛ ДОО Скопје со пренесување на број. Истовремено, се склучува и Претплатнички договор, кој стапува во сила од моментот на фактичкото пренесување на бројот од операторот давател на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Доколку барањето е одбиено од страна на операторот давател, Претплатничкиот договор нема да предизвика никакви правни дејствија и истиот ќе се смета за неважечки.
Претплатничкиот договор со НЕОТЕЛ ДОО Скопје се раскинува со моментот на фактичкото пренесување на бројот, при што претплатникот е обврзан да ги подмири сите обврски за раскинување на Претплатничкиот договор кон НЕОТЕЛ ДОО Скопје кои ги има до моментот на фактичкото пренесување на бројот.
Барањето за склучување Претплатнички договор со пренесување на број содржи:

- согласност од претплатникот дека претплатничкиот договор склучен со операторот давател се раскинува поради остварување на правото на претплатникот за пренесување на број;

- изјава од претплатникот дека ќе ги исполни сите обврски кои произлегуваат од претплатничкиот договор, склучен со операторот давател заедно со обврските кои произлегуваат поради раскинување на претплатничкиот договор;
- согласност на претплатникот за раскинување на претплатничкиот договор да стапи во сила со моментот на фактичкото пренесување на бројот за кој се бара пренесување од операторот давател до операторот примател;
- согласност од претплатникот дека во случај барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број да не стапи на сила, претплатничкиот договор со операторот давател да биде раскинат;
- овластување на НЕОТЕЛ ДОО Скопје во име на претплатникот и за негова сметка да го проследи барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број до операторот давател, како и да настапува пред операторот давател во сите активности поврзани со процедурата за пренесување на број;
- известување дека поднесеното барање за пренесување на број не може да биде прекинато од страна на претплатникот по започнување на постапката;
- согласност на претплатникот дека НЕОТЕЛ ДОО Скопје може да ги пренесува податоците, наведени во барањето за пренесување на број за претплатникот, до операторот давател и до АЕК.

Барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број е достапен во продажните салони на НЕОТЕЛ и партнерите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје, во форма и содржина уредена со закон. Поради комплексноста и осетливоста на барањето, Барателот мора да ги приложи сите потребни документи согласно со Член 3.3 од овие Општи услови за да се увери во веродостојноста на податоците наведени во Барањето, во спротивно НЕОТЕЛ ДОО Скопје нема да ја започне постапката за пренесување на број поради непотполност на Барањето.
По приемот на комплетирано Барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број, НЕОТЕЛ ДОО Скопје го известува операторот давател дека претплатникот има поднесено барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број во рок не подолг од 2 (два) работни дена од денот на приемот на барањето. Операторот давател треба да му одговори на НЕОТЕЛ во рок не подолг од 1 (еден) работен ден по приемот на барањето.
Во случај на барање за пренесување на повеќе од 1000 броеви на еден претплатник, НЕОТЕЛ ДОО Скопје може да побара од Агенцијата согласност за пролонгирање на рокот за започнување на временската рамка за предавање на број.
Претплатникот има право да иницира пренесување или повторно пренесување на претплатничкиот број од мрежата на НЕОТЕЛ во други мрежи на оператори на јавна комуникациска мрежа во Република Македонија, во временски период не пократок од 30 (триесет) дена од започнувањето на обезбедување на услугите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.
НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да го одбие барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број ако:
- барањето се однесува на број што не постои или е трајно исклучен од мрежата на НЕОТЕЛ ДОО Скопје;
- барањето е поднесено на неовластено лице;
- бараниот број е веќе во постапка за пренесување (за истиот број е веќе поднесено барање за пренесување);
- бараниот број е во статус на мирување;
- претплатникот ја нема платено последната редовна месечна сметка, односно сметката која има датум на доспевање во претходниот месец, од месецот кога се поднесува барањето за пренеседување на број, освен доколку претплатникот има поднесено приговор за истата во законски предвидениот рок;
- претплатникот не го подмирил еднократниот надоместок за преносливост на бројот;

НЕОТЕЛ ДОО Скопје е обврзан да обезбеди можност на своите претплатници кога повикуваат, да се информираат пред повикот да биде иницирад од својата мрежа, дали и во која мрежа е пренесен бројот од мрежата на НЕОТЕЛ, преку повикувачкиот број на службата за грижа на претплатници. Кога претплатник иницира повик кон пренесен број, пред воспоставувањето на повик, НЕОТЕЛ ДОО Скопје обезбедува на своите претплатници да добијат звучен сигнал кој трае 2 (две) секунди и еднозначно определува дека Претплатникот повикува пренесен број.
НЕОТЕЛ на Претплатникот му наплаќа еднократен надоместок за покривање на трошоците за преносливост на број при промена на оператор на јавна комуникациска мрежа, утврден во Ценовникот на НЕОТЕЛ ДОО Скопје.

8. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

8.1 ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

Операторот се обврзува:
- да обезбеди квалитетни јавни електронски комуникациски услуги, согласно ЗЕК и соодветните акти;

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

- да објавува транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи (официјален Ценовник), за сите надоместоци, на својата веб страница и во официјалните продажни места на Операторот:
- да прими барање за склучување претплатнички договор, доставен на начин и образец пропишан од страна на Операторот, да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите согласно член 3 од овој Договор;
- да ги активира бараните услуги на Претплатникот во рокот утврден во овој Договор;
- да го извести Претплатникот доколку дојде до повреда на одредбите на овој Договор, со наведен рок за корегирање на истите. Оваа обврска не важи доколку Претплатникот предизвикува моментална сериозна закана по јавниот ред, безбедност, мир и здравјето на луѓето и животната средина или доколку предизвикува голема материјална или оперативна штета на Операторот.
- да 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. Операторот ќе ги чува, обработува, користи и разменува податоците за обезбедените услуги согласно овој Договор, согласно одредбите од Законот и други валидни прописи и акти и државни органи во постапка пропишана со закон и други цели дозволени со закон;
- да му обезбеди на Претплатникот бесплатна детална сметка без надоместок за сите видови 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 и реализиран интернет сообраќај), во рок од 5 (пет) работни дена од приемот на барањето;
- редовно да доставува сметки (фактури) за користените услуги;
- да одговори на Приговор согласно член 10 од овој Договор;
- да обезбеди или спречи идентификација на повикувачки и повикан број на начин утврден со Закон;
- да обезбеди пристап до службите за итни повици и до броевите за услуги од општествено значење;
- доколку е технички можно, да овозможи преселување на претплатничкиот приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа на Операторот;
- да обезбеди контакт центар (техничка поддршка), достапен за информации за Претплатниците 24/7;
- да води евиденција за податоците на своите Претплатници, согласно Законот или други валидни прописи и да ги преземе сите соодветни технички и организациски мерки за заштита на доверливоста на податоците на Претплатникот од неовластен пристап, обработка, чување или бришење на истите;
- да преземе соодветни технички и организациски мерки и соодветно да управува со ризиците и безбедноста на мрежата и услугите, за да се спречи и го минимизира влијанието на безбедносните инциденти. Поради овие причини, Операторот има имплементирано „Политика за сигурност и безбедност на информатичкиот систем“, со која ја утврдува ранливоста на системот, се врши надзор и спроведување на превентивни и корективни мерки;
- по барање на Претплатник, да овозможи користење (активирање/деактивирање) на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани во Прилогот кон Договорот, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на Операторот;
- да го следи вообичаеното однесување на Претплатникот при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно да го извести доколку Претплатникот има оставено точни податоци, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Невообичаено и ненадејно зголемување на износот на 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;
- да достави податоци со кои располага за Претплатникот и податоци за остварениот сообраќај на надлежен државен орган, врз основа на соодветно доставено барање во постапка предвидена со закон;
- бесплатно да го извести претплатникот дека поволностите во врска со обемот на интернет сообраќајот вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите;

8.2 ОДГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРОТ

Операторот не е одговорен за:

- за прекин на услугата поради дефект кој настанал помеѓу мрежната приклучна точка и опремата на Претплатникот (доколку Претплатникот има проблеми со својата компјутерска или друга опрема, компјутерската мрежа, апликации, виртуелна приватна мрежа и сл);

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

- за квалитетот на услугите, доколку Претплатникот не обезбедил потребна компјутерска конфигурација и оперативен систем за правилно функционирање на услугата;
- за изгубена добивка или штети кои можат да настанат како последица на домашни или странски прописи (акт на јавната власт), одземање на лиценца, технички причини вон контрола на Операторот, ситуации на виша сила или други настани и причини надвор од влијанието на Операторот;
- за содржината на соопштенијата и на пораките што се пренесуваат низ мрежата;
- за непосакуван интернет сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и сл;
- за настанатиот телефонски и интернет сообраќај како резултат на упад и кражба во просториите на Претплатникот или упад на неговата опрема, доколку некој неовластено го користел неговото корисничко име и лозинка или уредот доделен од Операторот за конкретната услуга и сл.
- податоците кои Претплатникот при потпишување на Договорот изоставил да ги потполни, доколку истите се неточни или пак во меѓувреме Претплатникот имал промена на истите, а не го известил Операторот навремено;
- за генерираниот сообраќај како последица на прикачување на опрема која не е одобрена за користење во EU и нема одобрение за коритење во МК од надлежна институција, како и уреди поставени од други компании кои се приклучени на уредите од Операторот без притоа да го известат Операторот за истото;

8.3 ПРАВА НА ОПЕРАТОРОТ

Операторот има право:

- да одбие барање за склучување Претплатнички договор, доколку: барателот има неподмирен долг кон Операторот, се утврди дека барателот не поседува платежна способност, барателот ги нема поднесено сите потребни документи, нема техничка можност од страна на Операторот;
- да наплати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи. Сите цени Операторот ќе ги утврди во официјалниот Ценовник;
- да го прекине или ограничи пристапот до услугите на Претплатникот доколку не ги подмирува сметките во целост во наведениот рок за плаќање. Операторот има право да ги исклучи и останатите претплатнички линии кои се вклучени во истиот претплатнички договор;
- да наплати еднократен надомест за повторно активирање на исклучена услуга, согласно Ценовникот на Операторот;
- да ги наплати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор;
- да ангажира Агенција за наплата на побарувања, која ќе ги контактира претплатниците во име на Операторот;
- да поведе постапка за присилна наплата на долг, доколку Претплатникот не ги подмирува сметките во целост во наведениот рок за плаќање.
- да пресметува законска казнена камата на секоја фактура од денот кога претплатникот задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање;
- да го прекине или ограничи пристапот до дел или сите услуги на Претплатникот, без негова согласност, доколку Претплатникот ги прекршува обврските согласно овој Договор или прави злоупотреба на јавните комуникациски услуги. Операторот е должен писмено да го извести Претплатникот за настанатите прекршувања и да му даде разумен рок за исполнување на договорните обврски;
- да го прекине или ограничи пристапот до услугите на Претплатникот без да му наплати дополнителен надоместок, доколку е потребно поради реконструкција, модернизација, одржување или технички недостаток на мрежата;
- во случај на смрт на Претплатникот, да си го наплати неподмирениот долг од неговите наследници, согласно законските прописи;
- врз основа на претходно добиена согласност за директен маркетинг од Претплатникот, да го известува со сите достапни средства за комуникација (телефонски, писмено, електронска пошта и слично) за сите нови услуги, производи, пакети и тарифни модели на Операторот;
- да побара од Претплатникот да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување на Претплатникот поради доцнење или неможност за плаќање, за пристап до јавната комуникациска мрежа од времен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на Република Македонија или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност;

8.4 ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Претплатникот се обврзува:

- да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, исклучиво за сопствени потреби и согласно нивната намена, во рок, начин, цени и квалитет согласно одредбите од склучениот претплатнички договор, да не вознемирува други претплатници, да не ја дава комуникациската услуга на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на Законот, законските прописи, како и условите содржани во овој Договор;
- за точноста на податоците и веродостојноста на приложената документација при склучувањето на овој Договор.
- Претплатникот е должен да го извести Операторот за секоја настаната промена во податоците во рок од 5 дена по направената измена;
- навремено да ги плати сите наведени трошоци кон Операторот;
- да го плати износот што го должи во предвидениот рок. Доколку Претплатникот не ја добие месечната сметка, истата треба сам да ја побара од специјализираните служби за грижа за корисници или во продажните места на Операторот;
- да плати законска казнена камата од денот кога задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање;
- да овозможи пристап до мрежната завршна точка на комуникациска опрема на овластени лица на Операторот;
- да користи само комуникациска опрема во согласност со условите утврдени во прописите со кои се уредува радио и телекомуникациската комуникациска опрема;
- да го почитува секое упатство или соопштение дадено од страна на Операторот во врска со користењето на јавните комуникациски услуги;
- да не презема какви и да е активности кои би го нарушиле интегритетот на мрежата или би нанеле штета;
- да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, предизвикани по негова вина;
- да не ги открива неговите лични податоци, корисничко име, лозинка и сл. на трети лица. За штетите настанати поради откривање на личните и другите податоци по негова вина, лично е одговорен и ги сноси сите трошоци;

8.5 ПРАВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Претплатникот има право:

- да добива непречена и редовна јавна комуникациска услуга;
- да ги користи сите комуникациски услуги што ги обезбедува Операторот согласно избраниот тарифен модел;
- најмногу еднаш месечно да бара промена на тарифниот модел, за што плаќа надомест утврден во Ценовникот на Операторот. Доколку промената ја прави за времетраење на Договорот, истата може да ја прави само од помал кон поголем тарифен модел;
- да побара неговите лични податоци да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста преку целосниот телефонски именик и телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик;
- да го пренесе правото на користење на друго лице што сам ќе го одреди на начин и постапка утврдена од страна на Операторот, доколку тоа лице ги исполнува условите за користење, со услов претходно целосно да ги подмири сите финансиски обврски кон Операторот;
- да бара привремен прекин за обезбедување на услугите (мирување) за период од 30 (триесет) дена до 90 (деведесет) дена, и тоа само еднаш за времетраењето на Договорот. За тој период Претплатникот е ослободен од плаќање на редовната месечна претплата. Времетраењето на Договорот се продолжува за бараното времетраење на мирувањето;
- да го задржи истиот претплатнички број при промена на операторот и/или мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје (географска преносливост) на начин и постапка утврдена во Правилникот за преносливост на броеви;
- да поднесе приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите;
- да бара и да добие транспарентна, споредлива, целосна и ажурирана информација која се однесува на услугите што ги овозможува Операторот, како и за цените и тарифите за користење на истите;
- да му бидат вратени паричните средства во случаите утврдени во член 9 од овој Договор;
- да добие по негово барање бесплатно корисничко име и лозинка за да следи детали за своите сервиси, како и да пријавува проблеми или да поставува прашања на бесплатниот веб портал на Операторот https://support.neotel.com.mk во секое време;

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

- да бара преселување на користењето на услугата на друга локација, со поднесување на писмено барање до Операторот со претходно подмирен вкупен долг и плаќање на трошоци за преселба, согласно со официјалниот Ценовник на Операторот. Доколку Операторот нема техничка можност да ја овозможи услугата на новата локација, тогаш договорот се смета за раскинат, без плаќање на договорна казна, но со претходно целосно подмирен долг;
- по истекот на минималното времетраење на договорната обврска, да го раскине договорот во секое време , без плаќање на еднократна договорна казна (пенал);
- да бара бесплатно известување дека поволностите во врска со обемот на интернет сообраќајот вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите;

9 ИЗМЕНИ И ДОПОЛНЕНИЈА НА ДОГОВОРОТ

НЕОТЕЛ ДОО Скопје може да прави промена на условите во Претплатничкиот договор по претходно известување на Претплатникот во писмена форма најмалку 30 (триесет) дена пред воведувањето на измените.
Известувањето мора да ги содржи сите предложени измени на условите од Претплатничкиот договор, како и правото на Претплатникот за раскинување на Претплатничкиот договор во рок од 30 (триесет) дена доколку не се согласува со предложените измени, без обврска за наплата на договорните казнени пенали.
Доколку во погоре наведениот рок Претплатникот не достави известување за раскинување на Претплатничкиот договор, се смета дека се согласува со предложените измени, при што извршените измени на Претплатничкиот договор ќе се применуваат за регулирање на односите меѓу Претплатникот и Операторот.
Одредбата од претходниот став нема да се применува доколку Операторот биде приморан да го измени Претплатничкиот договор поради промена во задолжителните правни прописи донесени од надлежен државен орган или поради акт на јавната власт (нпр. промена на законската стапка на ДДВ која мора да се внесе во крајната цена на соодветната услуга итн.). Ваквата промена на Претплатничкиот договор не претставува оправдана причина за негово раскинување од Претплатникот без обврска за наплата на договорните казнени пенали.

10. ТРАЕЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР

10.1 ТРАЕЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР

Претплатничкиот договор, по правило, секогаш се склучува на неопределено време, додека со прилозите кон Претплатнички договор се дефинира времетраењето на саканите услуги на период од 12 (дванаесет) месеци, 24 (дваесет и четири) месеци или пак на неопределено време. За одредени услуги, Операторот има право да потпишува и подолгорочни договори од 24 месеци.

10.2 РАСКИНУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР И ДОГОВОРНИ ПЕНАЛИ

10.2.1 Раскинување на Претплатничкиот договор од страна на Претплатникот

Претплатникот може да го раскине Договорот во секое време, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно, со претходно доставено соодветно писмено барање за раскинување и со целосно подмирен долг. Раскинувањето на Договорот од страна на Претлатник се врши исклучиво со пополнување на соодветен образец пропишан од страна на Операторот.
Датумот на раскинување на претплатничкиот договор не може да биде пократок од 5 (пет) дена од денот на поднесувањето на барањето. Операторот ќе постапи по барањето веднаш, или најдоцна во рок од 5 (пет) дена од поднесувањето на барањето, при што Претплатничкиот договор ќе се смета за раскинат од денот наведен во барањето за раскинување. Претплатникот и по раскинувањето на Договорот ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци направени од негова страна и кои ќе бидат фактурирани со задоцнување или се фактурирани а не се подмирени од страна на Претплатникот.
Претплатникот е должен при раскинувањето на Договорот да ја врати во исправна состојба комуникациската опрема која му била дадена на користење од страна на Операторот. Доколку истата не ја врати согласно роковите во Договорот, истата ќе му биде наплатена од страна на Операторот.
Доколку Договорот е склучен на задолжително времетраење, при предвремено раскинување на Договорот од страна на Претплатникот, Операторот ќе му наплати казнени пенали согласно Прилогот кон Договорот.

10.2.2 Раскинување на Претплатничкиот договор од страна на Операторот

Операторот има право да го раскине Договорот со Претплатникот во случај:

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

- поради повреда на условите наведени во Договорот;
- во случај на смрт на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 6 (шест) месеци;
- со судска одлука кога Претплатникот се брише од соодветен регистер;
- во случај на стечај, ликвидација или неликвидност од страна на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 15 дена;
- во случај на злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на Законот, прописите донесени врз основа на него и другите закони и прописи констатирани од надлежен орган;
- доколку Операторот нема техничка можност за да му ја обезбедува услугата на Претплатникот;
- доколку Операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од 3 (три) месеци.

Доколку Операторот има 3 (три) неуспешни обиди да го контактира Претплатникот за да изврши инсталација, Договорот ќе се смета за раскинат.

Доколку Претплатникот не ги подмири своите месечни обврски, Операторот има право да поднесе Предлог за донесување на решение со кое се дозволува извршување врз основа на веродостојна исправа (во понатамошниот текст: Предлог). Со поднесување на Предлогот, Договорот се смета за раскинат. Доколку не е истечено задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, Операторот ќе ја наплати и еднократната казна (пенали), согласно Прилогот кон овој Договор.

11. ПРИГОВОРИ

Претплатникот има право да поднесе приговор до НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Приговорот треба да биде поднесен исклучиво во писмена форма во пропишан образец од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје до Одделот за грижа за корисници на **НЕОТЕЛ ДОО Скопје, Бул. Кузман Јосифовски Питу бр. 15, 1000 Скопје**.

Приговорот се поднесува во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на фактурата. Во приговорот мора да се образложат на јасен и разбирлив начин фактите и доказите идокументите со кои се располага по однос на предметот на приговорот. Доколку приговорот се однесува на износот на фактурата, сѐ до конечното донесување на приговорот, Претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок кој си е наведен на фактурата.НЕОТЕЛ ДОО Скопје ќе ги испита доказите од приговорот со цел да ја одреди неговата оправданост и ќе одлучи во рок од 15 (петнаесет) дена од приемот на истиот. Приговорот доставен по овој рок ќе се смета за ненавремен. Известувањето за одлуката на НЕОТЕЛ ДОО Скопје по поднесениот приговор се доставува до Претплатникот по пошта во писмена форма.

Во рок од 15 (петнаесет) дена од добивањето на одлуката на НЕОТЕЛ ДОО Скопје по приговорот, Претплатникот може да бара заштита на неговите права од Агенцијата за електронски комуникации (Контакт центар 190).

12. РАЗРЕШУВАЊЕ СПОРОВИ

НЕОТЕЛ ДОО Скопје и Претплатникот ќе се обидат спогодбено да го решат секој спор кој може да се појави од Договорот, вклучувајќи ги споровите во однос на толкувањето, примената и извршувањето на Претплатничкиот договор или овие Општи услови. Сепак, доколку страните не успеат да ги решат споровите на тој начин, спорот ќе биде решен од надлежен суд во Скопје.

13. СОБИРАЊЕ, ЧУВАЊЕ И ОБРАБОТУВАЊЕ НА ПОДАТОЦИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

11.1 Собирање, чување и обработување на податоци

НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право и обврска да ги собира, обработува и чува податоците на своите претплатници, согласно ЗЗЛП и други законски и потзаконски акти важечки во Република Македонија.

За заштита на доверливоста на подаротиците на Претплатникот, НЕОТЕЛ ДОО Скопје ги презема сите соодветни технички и организациони мерки од неовластен пристап, обработка, чување или бришење од страна на трети неовластени лица согласно применливите одредби од ЗЗЛП и ЗЕК.

Според важечките законски прописи, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има обврска да ги чува и обработува необработените податоците за комуникациски сообраќај во Република Македонија во период од 24 месеци. НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право да ги користи, разменува и соопштува податоците и остварениот комуникациски сообраќај на Претплатникот без негова дополнителна согласност заради исполнување на целите на склучениот Претплатнички договор, за давање на

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk

информации на надлежни државни органи во постапка пропишана со закон и други дозволени цели во согласност со применливите закони.
НЕОТЕЛ ДОО Скопје нема да сноси одговорност за содржината на информациите пренесени преку неговата мрежа.

11.2 Телефонски именик

Претплатникот (доколку е физичко лице) има право да одбере дали се согласува неговите податоци (име, презиме,телефонски број, адреса) ќе бидат јавно достапни преку Целосниот телефонски именик во пишана или електронска форма и ќе бидат соопштувани на барање преку телефонска служба за информации на овластен Давател на универзална услуга или од самиот Оператор. НЕОТЕЛ ДОО Скопје има обврска да му овозможи на Претплатникот во секое време да има право да ја повлече согласноста, како и да бара измена во претходно дадените податоци.
Правните лица или физички лица што вршат дејност согласно важечките подзаконски акти донесени од АЕК обврзани се да дадат согласност за податоци (назив, адреса и телефонски број) за најмалку 1 (една) претплатничка линија што ќе биде достапна во телефонскиот иемник или пак службата за информации на овластен давател на универзална услуга или пак од страна на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Доколку Правните лица или физички лица што вршат дејност не достават согласност, НЕОТЕЛ ДОО Скопје има право сам да одреди кои податоци (претплатничка линија) ќе бидат јавно достапни.

11.3 Директен маркетинг

Претплатникот има можност да одбере дали сака да прима информации за промоции, попусти, новитети и слично за услугите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Согласноста е составен дел од Барањето кон Претплатничкиот договор или преку веб страницата на НЕОТЕЛ ДОО Скопје. Истата, Претплатникот може во секое време бесплатно да ја повлече.

12. ПОЛИТИКА НА ФЕР КОРИСТЕЊЕ (FAIR USE POLICY)

НЕОТЕЛ има право да воведе Политика на фер користење (Fair Use Policy) која е дефинирана како максимален број на интернет сообраќај и максимален број на телефонски минути по повластена цена, по истекот на кои Операторот ќе тарифира по редовни тарифи согласно важечкиот Ценовник на Операторот. Посебните услови за користење на политиката за фер користење на секој тарифен модел и/или промоција ќе бидат објавени во Ценовниците за секој пакет посебно.

13. ВИША СИЛА

Користењето на услугите што ги обезбедува НЕОТЕЛ ДОО Скопје може да биде прекинато или намалено поради дејство на виша сила. Под виша сила се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради кои исполнувањето на обврските од Договорот станало отежнато или неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна), акти на јавна власт.
НЕОТЕЛ ДОО Скопје нема да сноси никаква одговорност кон Претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикани од настан на виша сила, ниту за загубена добивка на Претплатикот.

14. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Овие Општи услови важат за сите претплатници кои ги користат услугите на НЕОТЕЛ ДОО Скопје како крајни претплатници и се применуваат по нивно објавување на официјалната веб страница на НЕОТЕЛ сметано со 05 јануари 2018.
НЕОТЕЛ може, особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или законската регулатива, да ги промени и/или дополни овие Општи услови, без претходна согласност на Претплатникот. НЕОТЕЛ ДОО Скопје навремено ќе ги информира своите претплатници за направените дополнувањата или измени на Општите услови, согласно позитивните прописи на Република Македонија, а официјалната верзија на истите ќе биде објавена на веб страницата на НЕОТЕЛ (www.neotel.mk).

14.1 ВЛЕГУВАЊЕ ВО СИЛА

Општите услови стапуваат во сила од денот на донесувањето од страна на извршниот директор на НЕОТЕЛ, а ќе се применуваат од денот на нивното објавување на веб страницата на НЕОТЕЛ. Со денот на влегување во сила на овие Општи услови престануваат да важат сите други претходно донесени Општи услови.

НЕОТЕЛ ДОО Скопје Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111 www.neotel.com.mk