

ОПШТИ УСЛОВИ

ЗА ЗАСНОВАЊЕ ПРЕПЛАТНИЧКИ ОДНОС И КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ НА НЕОТЕЛ

1. ОСНОВНИ ОДРЕДБИ

1.1 ВОВЕД

Со овој документ се утврдуваат општите услови за пристап и користење на јавните електронски комуникациски услуги (во понатамошниот текст: Општи услови) кои ги обезбедува НЕОТЕЛ АД Скопје, како оператор на јавна електронска комуникациска мрежа и/или услуга (во понатамошниот текст: Неотел). Истите ги содржат и регулираат општите услови на Стандардниот претплатнички договор за пристап и користење на комуникациските услуги на операторот (во понатамошниот текст: Претплатнички договор), вклучувајќи ги и правата и обврските на Договорните страни.

Овие Општи услови се однесуваат, односно ќе се применуваат за користење на услугите на Неотел од страна на нови и постоечки Претплатници кои склучуваат или имаат постоечки Претплатнички договор со Неотел за користење на јавни електронски комуникациски услуги преку соодветен тарифен модел.

Овие Општи услови се во согласност со Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст: ЗЕК), Правилникот за видот и сожината 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 и тарифите и параметрите за квалитет на јавни комуникациски услуги (во понатамошниот текст: Правилникот), како и со другите релевантни правила и прописи.

Општите услови се применуваат на само на територијата на Република Северна Македонија.

1.2 ПРЕДМЕТ

Основа за засновање на претплатнички однос за користење на услугите на Неотел е Претплатничкиот договор склучен помеѓу Неотел и Претплатникот на услугите. Предмет на Претплатничкиот договор за засновање претплатнички однос е уредување на правата, обврските и одговорностите помеѓу Неотел и Претплатникот на јавна комуникациска услуга. Со Претплатничкиот договор меѓу Неотел и Претплатниците се регулираат и посебни услови со согласност на двете страни.

Со овие Општи услови, детално се регулираат условите содржани во Претплатничкиот Договор, склучен помеѓу **Неотел**, како Оператор на јавна комуникациска мрежа - од една страна и **Претплатниците**, како крајни претплатници на јавните комуникациски услуги - од друга страна, кои воедно претставуваат „Договорни страни“.

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

2. ВИДОВИ ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ И НАЧИНИ НА КОРИСТЕЊЕ

Неотел преку својата јавна електронска комуникациска мрежа (во понатамошниот текст: Мрежа), како и преку јавните електронски комуникациски мрежи на други домашни и странски оператори, на своите Претплатници може да им ги обезбеди следниве видови на јавни електронски услуги (во понатамошниот текст: Услуги)

- Приклучување, пристап и користење на интернет услуги,
- Приклучување, пристап и користење на јавната фиксна телефонска мрежа,
- Приклучување, пристап и користење на јавната радио комуникациска мрежа,
- Приклучување, пристап и користење на услугата изнајмени линии,
- Приклучување, пристап и користење на услугите веб хостинг, е-пошта и колокација,
- Приклучување, пристап и користење на ОТТ (Over-The_Top) телевизиски сервис,
- Други дополнителни услуги кои се овозможуваат врз основа овие Општи услови и Договорот.

Неотел го задржува правото, во секое време да воведат нови типови на Услуги и/или да го модифицира начинот на користење на постоечките Услуги достапни за Претплатниците на Неотел, за кои е должен навремено да ги известат.

Јавните комуникации во внатрешниот и во меѓународниот сообраќај се достапни на секој Претплатник, според недискриминаторски, објективни и транспарентни рокови и услови, освен во случаи на ограничувања што се во врска со капацитетот на Неотел. Неотел нема да одбие да задоволи разумно барање за јавна комуникациска услуга од страна на било кое лице што е спремно да ги прифати и почитува роковите и условите за услуга поставени од страна на Неотел или пак од лице кое што претходно ги почитувало овие рокови и услови за услуга. Од Неотел нема да се бара да

обезбедува било каква јавна комуникациска услуга доколку може да покаже дека јавната комуникациската услуга се користи или е наменета за користење за цел спротивна на ЗЕК или на друг закон или пропис.

Неотел ќе ги обезбеди своите услуги на територијата на Република Северна Македонија согласно со позитивните прописи и Одобренија.

3. ПРЕТПЛАТНИК, СУБЈЕКТ НА ДОГОВОРОТ

Претплатник на услугите на Неотел може да биде физичко или правно лице што за користење на јавните комуникациски услуги склучува Претплатнички договор со Неотел за добивање на определен вид јавни комуникациски услуги.

3.1 ФИЗИЧКО ЛИЦЕ

Физичко лице во смисла на овие Општи услови е граѓанско лице што поседува правна и деловна способност и кое има склучено Претплатнички договор за користење на комуникациски услуги. Претплатник на Неотел може да биде и странско физичко, доколку покрај другите потребни документи достави гаранција за исполнување на обврските за плаќање по Претплатничкиот договор (точка 5.2.1).

3.2 ПРАВНО ЛИЦЕ

Правно лице може да биде едно лице или здружување на две или повеќе лица чие работење, основање и организација се уредени со одредби на закон. Правното лице треба да има регистрација во Република Северна Македонија и против него да не е поведена предстечајна или стечајна постапка или постапка за ликвидација. Физичките лица што се занимаваат со слободни дејности (адвокати, лекари, нотари, сметководители, и други), согласно со овие Општи услови, се сметаат за правни лица (точка 5.2.1).

3.2.1 ПРАВНО ЛИЦЕ СО ПОСЕБЕН СТАТУС

Странско правно лице или меѓународна организација или мисија може да биде Претплатник доколку достави докази за својата регистрација кај надлежните државни органи во Република Северна Македонија и/или доколку за исполнување на обврските за плаќање според Претплатничкиот договор, гарантира тој или соодветно странско дипломатско претставништво. Исто така, потребно е да се достави доказ (полномошно) од страна на барателот дека е овластен претставник (точка 5.2.1).

4. ПОТРЕБЕН КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

4.1 ОБВРСКА ЗА КВАЛИТЕТ НА ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

Неотел е должен на Претплатникот да му обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугите соодветно на неговите капацитети и нивото на технолошкиот развој на неговата мрежа како и согласно ЗЕК, применливите законски акти, Правилникот и Одобрението за користење на радиофреквенции издадено од страна на Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: АЕК).

Неотел нема да биде одговорен за било каква пречка, намален квалитет или настанат прекин во обезбедувањето на услугите поради постоење на ситуација на Виша сила или меѓусебно поврзување на комуникациските мрежи на кој било друг оператор

Параметрите за квалитет на услугите на Неотел, кои се пропишани со ЗЕК и применливите подзаконски акти, Неотел ги доставува навремено до АЕК и ги објавува на својата веб страна (www.neotel.mk). Истите опфаќаат податоци за: потребно време на почетно приклучување; број на грешки на услугите; време на отстранување на пречка; број на неуспешни повици; време на воспоставување на повик; приговори од претплатници за висина на сметката.

5. ЗАСНОВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ОДНОС

5.1 УСЛОВИ ЗА ЗАСНОВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

Основа за засновање на претплатнички однос за користење на услугите на Неотел е писмен договор за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и за користење на јавните комуникациски услуги на Неотел и Претплатникот. Покрај главниот текст на Претплатничкиот договор, како негов составен дел се и следните документи:

- барање за засновање на Претплатнички договор (во понатамошниот текст: Барање)

- анекси кон Претплатничкиот договор, со кој се определува времетраењето на услугата (во понатамошниот текст: Анекс)
- сите дополнителни поднесени обрасци, анекси и прилози кон Претплатничкиот договор кои Претплатникот ги пополнува во текот на траење на претплатничкиот однос, со кои се врши активирање и деактивирање на услуги, дополнителни услуги, менување на тарифни модели, обнова на минимално времетраење на договорна обврска и слично;
- овие Општи услови

Претплатничкиот договор заедно со составните делови се достапни на веб страната на Неотел.

5.2 БАРАЊЕ

За засновање претплатнички однос со Неотел, Претплатникот ќе поднесе Барање на пропишан образец (формулар) до Неотел или до овластено лице кај овластените продажни места на Неотел и доколку истото е одобрено од страна на Неотел ќе потпише Претплатнички договор.

Барањето мора да ги содржи сите барани податоци. Истото ќе се смета за уредно поднесено, од денот кога истото било уредно пополнето, комплетирано со сите неопходни податоци и потпишано лично од подносителот на барањето или пак од законскиот застапник доколку станува збор за правно лице.

Неотел има право од барателот да побара документи на увид. Ако Претплатникот е малолетник или ако неговата правна способност е на кој било начин ограничена, со Барањето мора да биде доставен валиден документ и изјава за одговорност од старателот заверена на нотар. Барателот е целосно одговорен за исправноста на поднесените документи и точноста на дадените податоци. Со поднесување на Барањето, се смета дека барателот е запознаен и ги прифаќа условите за користење на услугите на Неотел, утврдени со овие Општи услови.

5.2.1 НЕОПХОДНИ ПОДАТОЦИ ЗА ПОПОЛНУВАЊЕ НА БАРАЊЕТО И ПОТРЕБНИ ДОКУМЕНТИ

При поднесување на Барање потребно е да се приложат следните документи во оригинал:

A) Физички лица (државјани на Република Северна Македонија)

- документ за лична идентификација (лична карта/пасош);
- една тековна сметка од режиски трошоци (струја, вода, парно) кои гласат на име на барателот или адреса на која се бара да се активира услугата;

Б) Правно лице (регистрирано во Република Северна Македонија)

- тековна состојба издадена од Централен Регистар не постара од 30 дена;
- документ за лична идентификација (лична карта/пасош) 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;
- извод од банка не постар од 30 дена;

В) Физички лица (странски државјани)

- важечки пасош издаден од државата чиј државјанин е барателот;
- валидна дозвола за престој во РМ или лична карта за странци издадена од МВР на РМ;
- Потврда за вработување издадена од правното лице на РМ каде што е вработен барателот, која не е постара од 15 дена. Во издадената потврда треба да биде наведен временскиот период на важење на Договорот за работа на барателот со правното лице (издавачот на потврда);

Г) Правни лица (странски државјани)

- банкарска гаранција, депозит или да плати авансна фактура за целокупен договор, кој би служен како гаранција за опремата и наплата на фактурите;
- тековна состојба од Централен Регистар не постара од 30 дена
- документ за лична идентификација (лична карта/пасош) 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
- извод од банка не постар од 30 дена

При поднесување на барање на правно лице за засновање на претплатнички однос за повеќе претплатнички линии, дополнително се приложуваат:

- над 10 претплатнички линии - доказ за платежна способност издадена од банка (извештај за солвентност издаден од банката);
- над 25 претплатнички линии – извештај од билансот на состојба и податоци од билансот на успех (бонитет), издаден од Централен регистар на РМ за претходната деловна година;

Во случај на потпишување на Претплатнички договор, физичкото лице, истиот мора да го потпише лично или пак од овластено лице од Претплатникот со нотарски заверено полномошно, а пак правното лице Претплатничкиот договор го потпишува законскиот застапник на правното лице со заверка и печат на правното лице или пак од лице вработено во правното лице кое е овластено со полномошно од законскиот застапник на правното лице со печат и заверка од правното лице.

5.2.2 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;
- организации со јавни овластувања;

5.3 ПОСТАПКА ПО ПОДНЕСЕНО БАРАЊЕ ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

Од денот на поднесеното барање, Неотел ќе му одговори на Барателот во најкраток можен рок, кој не надминува 7 (седум) работни дена. Во овој период Неотел се обврзува дека ќе ги испита техничките можности за обезбедување на услугите со квалитет дефиниран во понудата и да го извести Барателот доколку нема техничка можност за реализација на истото.

Неотел има право да изврши проверка на личните податоци и на платежната способност на потенцијалниот претплатник пред надлежните органи. Сите податоци потребни за утврдување на идентитетот и платежната способност на претплатникот, Неотел е должен да ги чува и употребува само за сопствените потреби.

5.3.1 ПРИЧИНИ ЗА ОДБИВАЊЕ НА БАРАЊЕ

Неотел ќе го извести Барателот во писмена форма, доколку барањето му е одбиено, во кое задолжително ќе ја наведе и причината. Неотел има право да го одбие барањето во случај доколку:

- барателот нема подмилено еднократен трошок;
- барателот го нема уплатено навремено износот на побараната банкарска гаранција (депозит определен од страна на Неотел);
- барателот има неподмирено долг кон Неотел;
- барателот не е платежно способен или не дава согласност за проверка за неговата платежна способност;
- барателот има извршено повреда на одредбите на ЗЕК или други законски прописи
- барателот ја нема поднесено целосната документација за склучување на претплатнички договор според барањата на овие Општи услови или пак доколку се утврди дека поднесената документација е неважечка или пак не е оригинална.
- нема техничка можност за исполнување на барањето
- барателот не ги исполнува условите кои се наведени во овие Општи услови

5.4 СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

По прифаќањето на барањето од страна на Неотел, Барателот потпишува Претплатнички договор, со што, барателот заснова претплатнички однос со Неотел и станува негов Претплатник. Сите права и обврски кои произлегуваат од Претплатничкиот договор и прилозите кон него, важат за двете договорни страни од денот на активирање на услугите. Претплатничкиот договор се потпишува во присуство на Претплатникот и овластено лице од Неотел и по еден примерок, се издава за секоја страна.

Во Претплатничкиот договор се внесуваат сите релевантни лични податоци кои се бараат од Претплатникот и се предвидени со ЗЕК и овие Општи услови. Претплатникот е целосно одговорен за точноста и веродостојноста на сите внесени податоци во Претплатничкиот договор кои се внесени од негова страна. Претплатникот е должен да го извести Неотел за секоја настаната промена во личните податоци или другите податоци кои се внесени во Претплатничкиот

договор, во рок не подолг од 15 дена по настанувањето на промената. Доколку Претплатникот не го извести Неотел за настанатите промени во рокот кој е предвиден, истиот ќе биде одговорен за последиците кои би можеле да настанат поради тоа. Во тој случај, целосната кореспонденција, месечните фактури, известувања и слично што е доставено до пријавената адреса на Претплатникот, ќе се сметаат за уредно доставени.

Неотел ќе му обезбеди на Претплатникот пристап до мрежата и користење на услугите во рок не подолг од 7 работни дена (освен доколку е поинаку договорено) од денот на потпишување на Договорот.

Ако според барањето на Претплатникот, Претплатничкиот договорот е склучен за определен временски период, по неговото истекување на истиот може да биде продолжен за неограничен временски период. Ова не важи доколку Претплатникот го извести Неотел во писмена форма, 15 (петнаесет) дена пред истекувањето на договорот, дека не сака да го обнови Договорот. Барањето за раскинување на Договорот и Анексите се врши лично од страна на Претплатникот на чие име е склучен Претплатничкиот договор.

5.5 АКТИВИРАЊЕ НА УСЛУГИТЕ

Со склучувањето на Претплатничкиот договор, Неотел има обврска да ја обезбеди бараната услуга од Претплатникот. Пристапот на Претплатникот на комуникациската мрежа на Неотел се обезбедува со приклучување на соодветна терминална опрема (во сопственост на Неотел) на мрежната приклучна точка (во сопственост на Неотел). Мрежната приклучна точка на која се приклучува терминалната опрема (во понатамошниот текст: Опрема) може да биде изведена и во просториите што ги користи претплатникот.

Неотел има обврска опремата да ја приклучи на јавната комуникациска мрежа во рок од 7 (седум) дена од денот на склучувањето на Претплатничкиот договор, освен ако е поинаку договорено. Претплатникот е должен за време на инсталирањето да им овозможи пристап на службените лица на Неотел во просториите во кои ќе се инсталира опремата, во денот и часот кога Неотел го закажал терминот за инсталација. Доколку Претплатникот не може да овозможи пристап на местото на инсталација според утврдениот термин, тогаш Неотел ќе закаже нов термин. Доколку Претплатникот ја презакажува инсталацијата повеќе од три пати, тогаш Неотел смета дека Претплатникот се откажал од Барањето и Претплатничкиот договор ќе го смета за раскинат, со тоа што Неотел има право да го фактурира еднократниот надмест за приклучување на Претплатникот, поради направени повеќекратни трошоци за обид за инсталација.

5.6 ИЗМЕНИ И ДОПОЛНЕНИЈА НА ДОГОВОРОТ

Неотел има право да ги менува условите утврдени во Претплатничкиот договор по претходно известување на Претплатникот, најмалку 30 дена пред воведувањето на измените. Доколку Претплатникот не се согласува со измените, во истиот рок (30 дена) има право да го раскине Претплатничкиот договор без обврска за наплата на казнени поени (пенали). Доколку Претплатникот во дадениот рок не достави известување за раскинување на Претплатничкиот договор, се смета дека се согласува со предложените измени, при што извршените измени ќе се применуваат за регулирање на односите меѓу Претплатникот и Неотел.

Измените кои ги прават Претплатниците (промена на пакет, тарифен модел дополнување на услуга и слично) на Претплатничкиот договор, се внесуваат во Анекс кон Претплатничкиот договор, кој задолжително се потпишува од двете договорни страни.

5.7 ПРЕТПЛАТНИЧКА ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА И ИНСТАЛАЦИИ

На јавната комуникациска мрежа на Неотел може да се приклучи само опрема што ги задоволува барањата на техничките стандарди и изведбата, пропишани согласно со ЗЕК и позитивните прописи и ги исполнува техничките стандарди важечки во РМ.

Претплатничката инсталација почнува од мрежната приклучна точка, а завршува во просториите на претплатникот, до претплатничката терминална опрема. Во стамбени објекти со повеќе од шест стана и во деловни објекти, мрежната приклучна точка е во разводното ормарче на колективниот објект. Пред изградбата или измената на претплатничката инсталација, Претплатникот е должен да добие согласност од Неотел. Изградбата или измената на претплатничката инсталација мора да се врши во согласност со важечките технички прописи.

Претплатникот има право на сопствен избор и снабдување со телекомуникациска терминална опрема, но истата треба да биде одобрена, прифатлива и компатибилна на мрежата на Операторот, со што и воедно се обврзува да не користи

терминална опрема на начин кој би вознемирувал други луѓе или би го нарушил јавниот ред како и да спречи користење терминална опрема од трети лица ако таквото користење е спротивно на одредбите на овие Општи услови или на позитивните прописи.

За времетраење на претплатничкиот однос, опремата останува во сопственост на Неотел (освен онаа опрема која Претплатникот ја купил од Неотел). По истекување на претплатничкиот однос или по барање од страна на Неотел, Претплатникот е должен да ја врати опремата на Неотел, во спротивно истата ќе му биде наплатена. Сите трошоци за сите настанати дефекти и оштетувања на опремата кои се настанати по вина или невнимание на Претплатникот ги сноси Претплатникот. Доколку дојде до крадење на опремата, Претплатникот е должен во рок од 48 часа да го извести Неотел по писмен пат и да достави копија од полициски записник. Истиот се обврзува дека ќе користи терминална опрема на начин кој не предизвикува попречувања на функционирањето на Мрежата и не предизвикува штети за другите претплатници. За истото сноси одговорност кон Неотел доколку дојде до било какво оштетување на неговата мрежа што може да биде предизвикано од користењето на неодобrena опрема. Воедно, Претплатникот е обврзан да се грижи со особено внимание за комуникациските сретства кои се во сопственост на Неотел. При евентуален престанок на претплатничкиот однос е должен истата да ја врати во исправна состојба. Исправноста на опремата ја констатира овластено лице од Неотел.

Претплатникот ќе го чува серискиот бројот на опремата, MAC адресата, претплатничкото име, лозинките, и кој било друг код за идентификација во доверливост. Во случај на разумно сомневање на претплатникот, дека овие податоци биле користени без овластување од трети страни, Неотел ќе дејствува како во случај на губење или кражба на Опремата, согласно со одредбите од овој Член.

Претплатникот несмее да ја дава опремата на трето лице без да го извести Неотел за истото. Доколку Претплатникот ја даде опремата на користење на трета страна, Неотел ќе го смета за свој претплатник оној на кој гласи Претплатничкиот договор. Претплатникот е обврзан да ги користи услугите на начин кој не предизвикува штети на интегритетот на Мрежата и/или пречки во обезбедувањето услуги од страна на Неотел на трети страни, согласно барањата за квалитет на услугата.

Неотел е обврзан редовно да ги одржува капацитетите на комуникациската мрежа, што е во негова сопственост, во согласност со техничките правила и прописи и планови за одржување на непрекината и непречена употреба.

5.8 КОМУНИКАЦИСКИ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ЛИНИИ

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

Една претплатничка линија може да биде регистрирана само на едно лице. Едно лице може да располага со повеќе претплатнички линии, под услов да се намирани сите месечни сметки за користење на постојните претплатнички линии што се водат на негово име.

6. ПАКЕТИ ЗА КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, ТАРИФНИ МОДЕЛИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

6.1 ПАКЕТИ ЗА КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ И ТАРИФНИ МОДЕЛИ

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

Претплатникот може да побара користење на определен пакет на комуникациски услуги или тарифен модел, под услов да нема неподмирена долг кон Неотел, за предходно користење на комуникациски или право да укинува пакети и услуги при што претходно ќе го извести Претплатникотот и/или ќе му предложи соодветна замена. Доколку некој Претплатник не се согласува со промената има можност:

- да го раскине претплатничкиот договор;
- да остане на истиот пакет се додека сам не го раскине Претплатничкиот договор;

Карактеристиките на секој пакет на комуникациски услуги и можните комбинации помеѓу тарифните модели и опции на истите се утврдени во важечкиот Ценовник на Неотел. Претплатниците што избрале еден од бенефицираните пакети на

комуникациски услуги/тарифни модели на Неотел и се согласиле со правилата и условите содржани во овие Општи услови, се обврзуваат дека ќе ја користат само јавната комуникациска мрежа на Неотел.

Кога Претплатникот потпишува Претплатнички договор за користење на комуникациски услуги или одреден тарифен модел, кои се определени од страна на Операторот како специјални промотивни понуди за определен временски период:

- Претплатникот нема право на миграција кон пониско ниво на пакет на комуникациски услуги во периодот на кој се обрзал дека ќе ја користи;
- Операторот го задржува правото да ги менува специјалните понуди, нивниот назив, услови и време за кое истите важат;

6.2 ЈАВНИ ГОВОРНИ ТЕЛЕФОНСКИ УСЛУГИ ВО ЈАВНАТА ФИКСНА ТЕЛЕФОНСКА МРЕЖА

6.2.1 ТАРИФИ

Услугите во комуникацискиот сообраќај се пресметуваат со тарифни единици (времтраење на комуникацијата, број на воспоставени комуникации, сегмент, количество пренесени податоци изразени во бајти и сл.). Тарифните единици за услугите користени од претплатникот се бројат од тарифниот билинг систем на Неотел. Функционалноста на тарифниот билинг систем е контролирана од страна на АЕК. Бројот на тарифните единици се пресметува врз основа на:

- времетраењето на повикот/ сесијата, или
- бројот на повици, пораки или
- активирање на определена услуга
- количество пренесени податоци изразени во бајти

Цените на тарифните единици се утврдени во Ценовникот на Неотел и истите зависат од:

- видот на сообраќајот (локален, национален, сообраќај кон мобилните мрежи, меѓународен, појдовни и дојдовни повици, пораки, сесии во роаминг, интернет сообраќај и сл.),
- времето на остварување на повикот / сесијата (во нормална или евтина тарифа),
- видот на дополнителните услуги.

Времтраењето на тарифните интервали/блокови за различните видови на сообраќај е утврден во Ценовникот на Неотел.

Во локален, национален и сообраќај кон мобилните мрежи период на:

- *Нормална* тарифа е секој работен ден и за време на викендите (сабота и недела) и за време на државните празници од 08 -20 часот.
- *Евтина* тарифа е секој работен ден и за време на викендите (сабота и недела) и за време на државните празници од 20 - 08 часот.
- *Специјална* тарифа која може да се дефинира надвор од претходно дефинираните периоди во зависност од понудата на Неотел.

Во меѓународен сообраќај цената по 1 (една) минута разговор кон земјите од светот се утврдува во зависност од земјата кон која завршува повикот (земјата која се повикува). Распоредот на тарифите по Држави е даден во Ценовникот на Неотел.

За повиците кон броевите кои се пренесени од јавната фиксна телефонска мрежа на Неотел во јавната фиксна телефонска мрежа на друг оператор, Неотел ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Неотел кои се важечки за повиците кон јавната фиксна телефонска мрежа во која е пренесен бројот.

За повиците кон броевите кои се пренесени од даден оператор на јавна фиксна телефонска мрежа во јавната фиксна телефонска мрежа на Неотел, Неотел ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Неотел кои се важечки за повиците во рамките на јавната фиксна телефонска мрежа на Неотел.

За повиците кон броевите кои се пренесени во дадена мрежа на оператор, а не се пренесени од јавната фиксна телефонска мрежа на Неотел, Неотел ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Неотел кои се важечки за повиците кон јавната фиксна телефонска мрежа или јавната мобилна комуникациска мрежа во која е пренесен бројот.

Неотел не наплаќа никаков надомест за услугата преносливост на броеви од мрежата на друг оператор на мрежата на Неотел.

6.2.2 ВИДОВИ ПОВИЦИ И СООБРАЌАЈ

Видови телефонски повици се:

- локален
- национален
- меѓународен
- повик со посредување
- повик кон мобилните мрежи
- роаминг повици
- повик кон услуги со посебна цена на чинење на услугата (05xxx)
- повик кон броеви од серијата 08xxx
- Интернет
- итни повици

Услуги со посебна цена на чинење на услугата се тарифираат по настан/повик и по времетраење.

Цените на локален, национален, повик кон мобилните мрежи, Интернет, се одредуваат во зависност од времетраењето на повикот и временскиот период во кој истите се остварени (нормална или евтина тарифа) Цените на тарифните единици по вид на сообраќај се одредени во Ценовникот на Неотел. Цените на меѓународен повик се одредени во зависност од времетраењето на повикот и тарифата за земјата која е повикана. Повиците кон службите за итни повици се бесплатни.

Заради хармонизација со прописите применети во Европската Унија, Агенцијата за електронски комуникации предвидува во иднина, кога ќе постојат технички можности за тоа, примена на единствен број за итни повици - 112. АЕК има доделено и други броеви, покрај 112, кои ќе бидат на располагање за повици до разни видови на служби за итни услуги:

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

Агенцијата за електронски комуникации има доделено скратени броеви за услуги од општествено значење:

- 196 - Служба за помош на пат
- 197 - Царинска управа
- 198 - Управа за јавни приходи
- 199 - Министерство за внатрешни работи

Повикот кон скратените броеви се наплаќа според тарифата утврдена во Ценовникот на Неотел.

6.2 ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Со склучување на претплатничкиот договор, претплатникот стекнува право на користење и на дополнителните услуги кои ги нуди Неотел. Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги, претплатникот може да го врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:

- со лично потпишување на соодветен формулар (барање, анекс кон договор или изјава);
- со повикување на соодветен, за таа намена утврден, телефонски број; веб страна или друга веб базирана апликација, доколку Операторот ја нуди таа можност;
- и на друг начин достапен на претплатникот;

По поднесување на барање за активирање или деактивирање на дополнителни услуги, Неотел ќе постапи најдоцна 3 (три) работни дена. Доколку за истото нема техничка можност во истиот рок претплатникот ќе биде известен.

Претплатникот се обврзува да плаќа надомест за користењето на дополнителните услуги согласно ценовникот на Неотел 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.

6.1.1 МИГРАЦИЈА

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/или давател на услуги 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 повисоко ниво или пак кон пакети на услуги/тарифни модели кои Операторот ги предвидел како дозволена 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 Претплатничкиот договор се потпишани во било кој 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.

7. ЦЕНИ И НАДОМЕСТОЦИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ НА НЕОТЕЛ

7.1 ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ

Неотел, ги утврдува цените за пристап и за користење на јавните комуникациски услуги во официјалниот Ценовник кој е јавно објавен и достапен на веб страната на Неотел. Цените на јавните комуникациски услуги се одредуваат, менуваат и дополнуваат од страна на Неотел, во согласност со позитивните прописи. Неотел има целосно право во секое време да ги менува и дополнува цените, надоместоците и условите за користење на услугите кои се наведени во ценовникот. За сите вакви измени Неотел е должен своите промени да ги објават на својата веб страна пред нивното стапување на сила. Неотел ги пресметува надоместоците за:

- 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 претплатникот се утврдуваат согласно записите од техничките системи на Неотел.

7.1.1 НАДОМЕСТ ЗА ПОЧЕТНО ПРИКЛУЧУВАЊЕ (ЕДНОКРАТЕН НАДОМЕСТ)

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 претплатник поради долг;

Фактурирањето на еднократниот надомест се врши во некоја од месечните фактури.

7.2 ИЗДАВАЊЕ НА МЕСЕЧНИ ФАКТУРИ И НАПЛАТА

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 избрал Претплатникот и други дополнителни надоместоци за дополнителни услуги согласно Ценовникот на Неотел и Претплатничкиот договор). Во месечната фактура дополнително ќе се пресметува данокот за додадена вредност. Претплатата е месечен износ што се наплатува за тековниот месец (на почеток на секој месец) на претплатникот 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 месечните фактури да ги добива преку регуларна пошта или преку електронска пошта. Доколку Претплатникот избере да ја добива фактурата на електронска пошта, тогаш истата нема да ја добие и по регуларна пошта. Неотел не сноси никаква одговорност доколку поради пропуст на Претплатникот се внесени грешно податоците или пак не е правилно раскнижен уплатениот налог за плаќање. Неотел побарувањето ќе го смета за ненаплатено, се 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 адреса на неговото живеалиште, или на друга адреса која ја доставил Претплатникот. Месечната фактура се доставува најдоцна до 15 дена по истекот на месецот. Претплатникот може да се информира за износот на месечната сметка, само лично преку одделот за грижа на претплатници на Неотел или во продажните салони на Неотел како и неговите партнери. Неотел 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 во вообичаениот рок, Претплатникот има обврска да контактира со Службата за грижа на претплатници на Неотел и да добие информации за износот на сметката и за начинот на добивање копија од сметката. Непримањето или недобивање на сметката поради која било причина нема да го ослободи Претплатникот од обврската да ја плати должната сума во дефинираниот временски рок.

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. Непримањето на фактурата по било кој основ, не го ослободува Претплатникот од обврската за плаќање на доспеаниот долг. Претплатникот е должен сам да побара сметка доколку истата не ја примил. Препис од фактурата, претплатникот може да добие и во продажните места на Неотел. 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. Претплатникот има право на приговор на фактурата во рок од 15 (петнаесет) дена од примањето на фактурата, во спротивно фактурата се смета за прифатена од претплатникот.

Неотел има право да го пренесе правото на наплата на сметките или правото на наплата на сметките во име и за сметка на Неотел на кредитна банка или овластена наплатна агенција. Во случај на прием на писмено известување од Неотел, Претплатникот ќе го плати износот на сметката за дадените услуги и надоместоци побарувани од кредитните банки или овластените наплатни агенции согласно податоците наведени во известувањето. Со цел да се овозможи наплатата, Неотел ќе биде овластен да им ги обезбеди потребните податоци на кредитните банки и овластените наплатни агенции.

Претплатникот може да ја користи **ЕРАУ 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 страната на Операторот. Исклучениот претплатник по извршеното плаќање преку оваа услуга автоматски повторно го активира својот сервис за не подолго од 1 час.

Заедно со месечната фактура, на Претплатникот бесплатно му се доставува и детална сметка кој се наведени износот на еднократни надоместоци (доколку ги има), износот на претплатата, број на повици, времетраење на повиците (локален, национален, меѓународен сообраќај, сообраќај кон мобилни мрежи), дополнителни услуги, корекција на претходна сметка, данок на додадена вредност, казнена камата за задоцнето плаќање и слично. Претплатникот има право да поднесе барање до Неотел 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.

7.2.1 АВАНСНО ПЛАЌАЊЕ И ПОЛАГАЊЕ НА ГАРАНЦИЈА

Претплатникот има право да депонира одреден износ на средства како бескаматен аванс на жиро сметка, од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање кон Неотел. 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 има право да побара од претплатникот да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување на претплатникот заради 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 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 ќе ги информира претплатниците за подмирување на преостанатиот долг.

Претплатникот ќе му должи на Неотел 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 било причина.

7.2.2 ОДЛОЖЕНО ПЛАЌАЊЕ

Неотел им овозможува и одложено плаќање за претплатници што имаат заостанат долг, а кои само на тој начин би можеле да ги намират своите долгови. Нивоата за одобрување на плаќањето на рати и условите ги утврдува Неотел.

Одложеното плаќање е регулирано со потпишување на Договор помеѓу Претплатникот и Неотел, со кој Претплатникот се обврзува дека ќе го плати должниот износ 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.

7.3 КАМАТА

Во случај на ненавремено плаќање на фактурите Неотел 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.

8. ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАП ДО ЈАВНИ КОМУНИКАЦИАСКИ УСЛУГИ И НАПЛАТА НА ЗАОСТАНАТИ ДОЛГОВИ

8.1 НАПЛАТА НА ЗАОСТАНАТИ ДОЛГОВИ

Во случај на ненавремено плаќање (доцнење) на 2 (две) месечни фактури, Неотел телефонски го известува Претплатникот за поминатиот рок на плаќање на фактурата. Доколку Претплатникот не го надмири заостанатиот долг во целост, по издавањето на 3 (третата) фактура, Неотел има право привремено да го ограничи пристапот кон услугите и/или само одредени услуги (забрана за сите видови појдовен сообраќај, интернет сообраќај и слично), за кое му доставува „Опомена“ во писмена форма. Во периодот на привремено ограничување на пристапот на услугите, Претплатникот и понатаму е одговорен за плаќање на месечната рата. Притоа Неотел на секоја издадена фактура, Неотел го наведува заостанатиот долг на Претплатникот. Само со целосно подмирен заостанат долг, Неотел ќе изврши повторнорно приклучување. Неотел го задржува правото да наплати надомест за повторно приклучување (еднократен надомест), согласно ценовникот на Неотел.

Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг ниту по привременото ограничување на пристап кон услугите, Неотел му доставува „Последна опомена пред тужба“ во писмена форма со напомена за краен рок на плаќање на заостанатиот долг. Ако и во дадениот рок не го подмири заостанатиот долг, Неотел има право трајно да исклучи дел или сите услуги кон тој Претплатник согласно склучениот Претплатнички договор и да го раскине истиот без отказан рок.

Раскинувањето на Претплатничкиот договор поради неплатен заостанат долг, Неотел ќе го изврши во период не подолг од 90 дена од денот на привремено ограничување на услугите на Претплатникот за што истиот е соодветно известен. Од моментот на раскинување на Претплатничкиот договор, Неотел веќе нема да пресметува и фактурира месечна претплата, но го задржува правото на наплата за наплата на договорна казна за предвремено раскинување на Претплатничкиот договор.

За наплата на заостанат долг, Неотел има право да ги превземе сите законски мерки за посредна или непосредна наплата на долгот, вклучувајќи и овластени агенции за наплата. Исто така Неотел има право да поведе постапка за присилно наплатување на долгот од Претплатникот пред соодветни овластени органи (судови, нотари, извршители), вклучувајќи ја и наплатата на казнената камата и процесните трошоци.

8.2 ПРИВРЕМЕНО ДЕАКТИВИРАЊЕ НА ОПРЕМАТА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Неотел може да исклучи претплатничка линија на Претоплатник и/или да го ограничи пристапот на Претплатникот до услугите, во случај која 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 неодобrena терминална опрема, до замена на истата;
- стекнување или користење на претплатнички линии или услуги спротивни на ЗЕК и/или други применливи позитивни прописи важечки за Република Северна Македонија;
- користење најавната 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 го задржува правото на наплата на соодветниот надоместок за повторно активирање согласно Ценовникот на Неотел.

Неотел 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.

8.2.1 НЕТИПИЧЕН СООБРАЌАЈ

Нетипичен сообраќај е секој сообраќај чиј што обем значително (повеќе од 3 (три) пати) го надминува нивото на сообраќај генериран во добра волја за време на претходните периоди и/или сообраќај кој што вклучува повици со приближно еднакво траење направено 5 (пет) или повеќе пати во период од 12 (дванаесет) часа на истиот број за услуги со додадена вредност, или кој било друг сообраќај чиј што обем значително го надминува дневниот, неделниот или месечниот обем на сообраќај одреден како таков од страна на Неотел за заштита на интересите на Претплатникот (т.е. контрола на злоупотреби). Во случај на забележан нетипичен сообраќај и по претходно известување, Неотел 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. Претплатникот е должен да го плати овој сообраќај доколку до него дошло поради небрежност и крајно невниманите на претплатникот како што е опишано во овие Општи услови и околности кои го ослободуваат Операторот Неотел од секаква одговорност.

8.3 ПРИВРЕМЕН ПРЕКИН ВО ОБЕЗБЕДУВАЊЕТО УСЛУГИ ПОДОЛГО ОД 48 ЧАСА

За време на привремено прекинување на услугите поради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршувањето на работите или отстранување на пречките или утврдување на технички пречки или недостатоци на претплатничката терминална опрема или инсталации, до отстранувањето на овие пречки, односно недостатоци, со времетраење подолго од 48 часа, месечната претплата на Претплатникот и надоместоците за дополнителни услуги се намалуваат за износ пропорционален на прекилот.

Неотел по електронски пат, писмено или преку својата веб страна ќе ги извести своите Претплатници и ќе достави известување до АЕК, доколку е најавен прекин поради горенаведените причини и доколку траат повеќе од 30 минути. Известувањата се доставуваат најмалку 2 (два) дена пред најавениот прекин.

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

8.4 ПРИВРЕМЕН ПРЕКИН ВО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИ ПО БАРАЊЕ НА ПРЕТПЛАТИК (МИРУВАЊЕ)

Неотел 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 годишно** и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата. Повторно приклучување ќе биде спроведено по истекот на периодот или пред тоа со поднесување на писмено барање за активирање на услугата. По истекот на периодот на мирување, претплатникот ќе продолжи да ја користи услугата што го користел пред мирувањето, продолжена за временскиот период на мирување. Претплатникот плаќа надомест за услугата согласно со интерните правила, процедури и официјалниот ценоник на Неотел. Во случај претплатничкиот однос да е ставен во мирување, претплатникот не плаќа месечна претплата.

8.5 ИСКЛУЧУВАЊЕ НА КОМУНИКАЦИСКИТЕ УСЛУГИ ПРИ СТЕЧАЈ И ЛИКВИДАЦИЈА

Неотел го следи “Службениот весник на Република Северна 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 месеци од праќањето на писменото предупредување од страна на Неотел.

Во случај на активен стечај, доколку претплатникот и понатаму го плаќа долгот, Неотел по барање на претплатникот ќе дозволи користење на една до две претплатнички линии.

9. ОСТАНАТИ УСЛУГИ

9.1 ПРЕСЕЛУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКАТА ЛИНИЈА ПО БАРАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

9.1.1 ПРОМЕНА НА АДРЕСА

Претплатникот има право на преселување на телефонскиот приклучок, односно на комуникациската услуга во рамките на јавната комуникациска мрежа на друга адреса, во истото или во друго нумерациско подрачје на Неотел, со поднесување на писмено барање и по предходно намирен вкупен 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. Барањето за преселување на телефонски број ќе биде веднаќ одбиено кај оние Претплатници кои имаат било каков неподмирен долг кон Неотел.

Доколку е технички можно, Неотел 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, на адресата на која се преселува, согласно ценоникот на Неотел и истата ќе биде фактурирана во некоја од месечните фактури.

9.1.2 ПРОМЕНА НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ БРОЈ (ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ)

Неотел 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 претплатнички повикувачки број. Стариот повикувачки број за период од 6 (шест) месеци не се доделува на друг претплатник.

Промена на претплатнички број може да се изврши и по барање на Претплатникот со поднесување на писмено барање до Неотел, само доколку Претплатникот ги има подмирено сите долгови кон Неотел. Претплатникот може да бара измени на претплатнички број на претплатничката линија, а Неотел по правило ако за тоа постојат технички можности, го одобрува. За истата услуга Неотел го задржува правото да наплати соодветен надоместок, согласно со Ценоникот.

Претплатникот може писмено да се изјасни дали сака новиот претплатнички број да биде соопштуван од Службата за информации на Неотел и да биде достапен во универзалниот телефонски именик.

9.1.3 ПРОМЕНА НА НАЗИВОТ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ НА ИСТА АДРЕСА

Претплатникот има право да поднесе барање до Неотел за промена на називот на Претплатникот, само доколку ги има намирено долговите кон Неотел. Вакво барање, Претплатникот може да поднесе во случај ако:

- Претплатникот го променил своето име;

- линијата е регистрирана на име на член на семејството со негова согласност;
- домашната линија претплатникот ќе ја користи како деловна линија (кога таквите активности ќе завршат, линијата може повторно да биде регистрирана како линија на име на физичкото лице и обратно);

Во случај на развод, линијата 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 следбеник, 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 згаснувања, ликвидирање на фирмата;
- решение за регистрација на новооснованата фирма од Централниот регистар;
- картон за депониран потпис;
- копија од договор за деловен простор или договор за изнајмување;

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

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

9.2 ПРОМЕНА НА ПОДАТОЦИТЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Претплатникот има обврска писмено да го извести Неотел 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.

9.3 ПРЕНЕСУВАЊЕ НА ПРАВОТО НА КОРИСТЕЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКАТА ЛИНИЈА

Претплатникот има право да побара од Неотел, 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. Новиот претплатник поднесува Изјава дека го прифаќа користењето на претплатничката линија, односно комуникациска услуга.

Со пренесување на претплатничката линија Новиот Претплатник ги превзема сите права и обврски кон Неотел, врз основа на превземената 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 административни 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 основачили содружник во правното лице.

9.4 ПРОМЕНИ НА УСЛУГИТЕ

Неотел може да ги менува условите утврдени со Претплатничкиот договор по претходно доставено известување до претплатникот, кое му се доставува на претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 (триесет) дена пред

воведувањето на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во Претплатничкиот договор, како и правото на претплатникот дека во рок кој не може да биде пократок од 30 (триесет) дена од денот на приемот на известувањето, без последици да може да го раскине Претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.

9.5 ПРЕНОСЛИВОСТ НА БРОЈ ПРИ ПРОМЕНА НА ОПЕРАТОР НА ЈАВНА КОМУНИКАЦИСКА МРЕЖА

Претплатникот може да побара пренесување на бројот/броевите од мрежата на Неотел во мрежи на други оператори на јавни комуникациски мрежи во Република Северна Македонија (при што Неотел е во улога на **Оператор давател**), како и да изврши пренесување на број/броеви од мрежи на други оператори ја јавни комуникациски мрежи во мрежата на Неотел (при што Неотел е во улога на **Оператор примател**), согласно позитивните прописи на Република Северна Македонија.

Во случај на пренесување на број во мрежата на Неотел, претплатникот поднесува барање за склучување претплатнички договор со Неотел со пренесување на број. Истовремено се склучува и Претплатнички договор, кој стапува на сила од моментот на фактичко пренесување на бројот од операторот давател на Неотел. 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 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, кои ги има до моментот на фактичко пренесување на бројот.

Барањето за склучување на 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 на сила со момент 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 во име на претплатникот и за негова сметка да го проледи 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;
- изрична согласност на претплатникот дека Неотел 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, во форма и содржина уредена со закон. Поради комплексноста и осетливоста на барањето, барателот мора да ги приложи сите потребни документи согласно со Член 5.2.1 од овие Општи услови за да се увери во веродостојноста на податоците наведени во барањето, во спротивно Неотел нема да ја започне постапката за пренесување на број поради непотполност на барањето.

По приемот на комплетирано барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број, Неотел 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 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 Северна Македонија, во временски период не пократок од 30 (триесет) дена од започнувањето на обезбедување на услугите на Неотел.

Неотел 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

- 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 е обврзан да обезбеди можност на своите претплатници кога повикуваат, да се информираат пред повикот да биде инициран 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 обезбедува на своите претплатници да добијат звуцен 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.

9.5.1 ГЕОГРАФСКА ПРЕНОСЛИВОСТ НА БРОЈ ОД ФИКСНА ТЕЛЕФОНСКА ЛИНИЈА

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

Претплатникот треба да поднесе барање за преселба со задржување на постојниот број при промена на мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје од страна на претплатникот.

Неотел на претплатниците на своите услуги кои побарале географска преносливост на број ќе им наплати еднократен надоместок за покривање на трошоците за географска преносливост на број утврден во Ценовникот на Неотел.

10. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

10.1 ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА НЕОТЕЛ

10.1.1 НЕОТЕЛ ИМА ПРАВО:

- во согласност со развојната програма и техничките планови, да врши промени на техничките карактеристики на мрежата и услугата, со цел за обезбедување подобар квалитет на услугата и можност за користење нови услуги;
- да ги бара, чува, обработува, објавува, користи или да ги раменува податоците на Претплатникот, заради исполнување на целите на овие Општи услови и Договорот, согласно ЗЕК, ЗЗЛП или пропис;
- да ги користи личните податоци на претплатниците за директен маркетинг на производи/услуги на Неотел, единствено само со нивна претходна писмена согласност;
- да наплатува надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок за претплатничка линија(претплата), како и надоместок за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителни услуги кои ги користи претплатникот ;
- да го задолжи претплатникот да плати надоместок за повторно приклучување на исклучена претплатничка линија според ценовникот на Неотел, поради ненавремено плаќање на фактурата;
- да врши преглед и контрола на исправноста на терминалната опрема и на инсталациите на претплатникот;
- поради ненавремено плаќање на фактурите, да го исклучи и другите претплатнички линии вклучени на ист претплатнички договор, дури и ако другите фактури Претплатникот ги платил навреме;
- да го исклучи, односно да ги прекине услугите во случај на злоупотреба или постојано одлагање на плаќањето;
- поради задоцнето плаќање и/или неплаќање на сметките да го раскине Претплатничкиот договор и да не му дозволи на Претплатникот да склучи нов Претплатнички договор, пред целосно да ги подмири сите заостанати долгови кон Неотел;
- да изврши наплата на своето побарување од претплатникот согласно со одредбите од Законот за облигациони односи;

10.1.2 НЕОТЕЛ ИМА ОБВРСКА:

- да овозможи пристап и активирање на јавните комуникациски услуги во рок од 7 (седум) работни дена од денот на склучување на Договор (освен ако поинаку не е договорено);

- да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугите на претплатникот, согласно со ЗЕК и правилата и прописите од оваа област во кои се утврдени стандардите за квалитет на јавните комуникациски услуги;
- да овозможи идентификација или спречи идентификација на повикувачки и повикан број, како и бесплатен пристап до службите за итни броеви;
- да води евиденција за своите претплатници;
- во рамките на своите технички можности да обезбеди неповредливост, заштита и тајност на личните податоци и податоците кои ги оставаат претплатниците предвидени со ЗЕК и ЗЗЛП;
- да изготви месечна фактура за Претплатникот и да ја достави најдоцна до 15 наредниот месец;
- да му обезбеди на Претплатникот детална сметка заради контрола на наплатениот износ согласно ЗЕК;
- да го извести Претплатникот и да му определи разумен рок за исполнување на обврските доколку досло до повреда или несполнување на истите според Претплатничкиот договор;
- да го извести Претплатникот доколку дојде до измена на услугите, цените, начинот на тарифирање како и други услови кои се поврзани со Претплатничкиот договор, во рок не покус од 30 дена, преку сретства за јавно информирање, веб страната на Неотел, писмен или електронски пат или било кој друг достапен начин;
- во случај на неоснован привремен прекин на јавна комуникациска услуга над 48 часа, да го ослободи Претплатникот од плаќање на целосна месечна претплата, за износ пропорционален со времетраење на прекиноот;
- на барање на Претплатникот без никаков надоместок да му овозможи забрана за појдовни повици кон броеви преку кои се обезбедуваат услуги со додадена вредност, а доколку е и технички возможно да му овозможи забрана за појдовни повици кон сите географски броеви, негеографски броеви и меѓународни броеви;
- доколку е технички возможно да му овозможи на Претплатникот да определи месечен износ за појдовни повици (ограничување) и по надминување на истите да има забрана за појдовни повици;
- да ги има утврдено и дефинирано цените за користење на јавните комуникациски услуги во официјален Ценовник на Неотел;
- да ги чува податоците за фактурите за период од 5 години;
- да ги чува податоците за детален преглед на реализиран сообраќај се до плаќање на фактурата, освен во случај на поднесен приговор, мора да се чуваат до конечно правосилно завршување на евентуалната поведена судска постапка;
- да даде податоци и информации на лица со посебни областувања од надлежни органи, со решение во кое се наведува основната потреба за прибирање на податоците, на лица со судски налог, инспектори при вршење на инспекциски надзор и други надлежни органи согласно со Закон како и за потребите наслужбите на Неотел со посебни овластувања;
- да го приклучи Претплатникот во најкус можен рок по презентирање на писмен доказ за намирен долг;
- да го извести Претплатникот дека му следи привремено исклучување поради неплаќање;

10.1.3 ОПЕРАТОРОТ НЕМА ДА БИДЕ ОДГОВОРЕН:

- за штетите кои ќе настанат како последица на домашни или странски прописи (акт на јавната власт), одбивање или одложување на доделувањето на официјалната лиценца, технички причини вон контрола на Неотел, виша сила или други настани и причини надвор од влијанието на Неотел;
- за квалитетот на услугата интернет пристап, доколку Претплатникот не обезбедил потребна компјутерска конфигурација и оперативен систем за правилно функционирање на услугата;
- за непосакуван интернет сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и сл.;
- за брзината на интернет пристапот кај пакетите со незагарантиран интернет пристап каде му назначил на Претплатникот дека брзината на пристап на интернет услугите може да зависи од повеќе фактори како што се: брзината на веб сајтот кон кој се пристапува, оптовареноста на глобалната интернет мрежа, конфигурацијата на компјутерот на Претплатникот и други фактори;
- за настанатиот телефонски и интернет сообраќај како резултат на упад и кражба во просториите на Претплатникот, доколку некој неовластено го користел неговото претплатничко име и лозинка или уредот доделен од Операторот за конкретната услуга. Во случај на кражба или упад, Претплатникот е должен веднаш да го пријави истото во Неотел. Претплатникот е должен да ги плати трошоците настанати со ваквата злоупотреба до моментот на писменото пријавување на кражбата кај Неотел;
- за штетите што можат да се случат доколку комуникациската врска не била остварена или врска била прекината за време на комуникацијата;

- доколку дојде до било каква директна или индиректна штета на претплатникот, поврзана со загубен профит, добивка, пропуштени можности за тргување, изгубен углед и слично;
- доколку нема детален преглед на повици на дојдовен сообраќај, освен по налог на надлежен државен орган. Во случај на технички проблем, Неотел го задржува правото да не издаде детален преглед;
- за содржината на комуникациите што се пренесуваат преку мрежата;
- за точноста на податоците кои ги даваат Претплатниците. Доколку адресата за достава на фактури, која ја навел Претплатникот не е точна, Неотел не сноси одговорност и Претплатникот се смета за должник;
- за точноста на податоците при уплата. Доколку Претплатникот направи грешка при пополнување на платен налог, Неотел не сноси одговорност. Се додека уплатата не е на сметките наведени на фактурата на Неотел, Претплатникот ќе се смета за должник;

10.2 ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

10.2.1 ПРЕТПЛАТНИКОТ ИМА ПРАВО:

- да добива квалитетно и непрекинато користење на услугите, што може да бидат користени со неговата терминална опрема и со технолошкиот развој на капацитетите на Неотел;
- да побара преселување на телефонскиот приклучок, односно комуникациската услуга на друга адреса, во исто или друго нумерациско подрачје на Неотел, со поднесување на писмено барање и доказ за целосно намирен вкупен долг;
- да бара привремен прекин на обезбедување на комуникациските услуги (мирување), за период од најмалце 30 дена до 3 месеци, но не повеќе од еднаш годишно. За тоа време претплатникот не ја плаќа месечната претплата, но плаќа еднократен надомест согласно ценовникот на Неотел;
- во секое време да побара од Неотел да престане со обработка на неговите податоци за сообраќај заради маркетинг на електронските комуникациски услуги или пак обработка на личните податоци за директен маркетинг на производи и/или услуги;
- да побара неговите податоци да не се објавуваат во јавност и да не бидат достапни преку службите за евиденција на телефонски претплатници и единствениот телефонски именик;
- да го пренесе правото на користење на претплатничка линија, односно комуникациските услуги на друго лице кое ги исполнува потребните услови за засновање на претплатнички однос;
- во секое време да има достапност на службата за грижа на претплатници за било каков проблем што се однесува на користењето на услугите;
- да побара и да добие информација што се однесува на цените, услугите и поволностите кои ги нуди Неотел;
- да поднесе приговор против одлуките или активностите на Неотел во врска со пристапот или обезбедувањето на услугите, за висината на месечната фактура (во рок од 15 дена од денот на доставување на фактурата);
- да бара фактурата да му се доставува со пратка по пошта или пак електронски на адреса која ја навел во барањето;
- да бара промена на тафирниот пакет согласно условите на овие Општи услови;
- достапност до бројот 190 за контакт до Агенцијата за електронски комуникации за остварување на своите претплатнички права;

10.2.2 ПРЕТПЛАТНИКОТ ИМА ОБВРСКА:

- навремено да ги плаќа фактурираните износи за користените услуги, во рокот наведен во фактурата, како и во случај на поднесен приговор за износот на сметката. Ненавременото добивање на фактура, не го ослободува претплатникот од обврската да го плати долгот на време. Претплатникот е должен да ја извести службата за грижа на претплатници и да побара изготвување на истата;
- да ги користи комуникациските услуги исклучиво за сопствени потреби и согласно со нивната намена, да не вознемирува други претплатници, да не дава комуникациски услуги и капацитети на други лица со надомест на трајно или привремено користење без претходно одобрение од Неотел и да не ги користи за цели спротивни на ЗЕК или друг законски пропис како и условите содржани во овие Општи услови. Претплатникот е одговорен и за користење на телефонски приклучок, во случаи кога го користат трети лица. Изречно е забрането да се користат услугите на Неотел без посебен договор што за таа намера се склучува со Неотел;
- да не ја користи претплатничката линија за вознемирувачки или лажни повици;

- во рок од 15 дена да го извести Неотел за секоја промена на податоците потребни за склучување на Претплатничкиот договор, а се неопходни за непречено доставување на фактурите;
- да ја плати навремено неговата месечна претплата за период кога линијата нема да биде во работна функција од причина ако е исклучена врз основа на непрописна терминална опрема;
- да ја користи единствено терминалната опрема во согласност со условите утврдени со прописите со кои се уредува радио и телекомуникациска терминална опрема и/или со планот на радиофреквенциските опсези на РМ;
- да ја чува и одржува опремата во исправна состојба и со внимание на добар економ, која е во сопственост на Неотел;
- да ги почитува упатствата и соопштенијата на Неотел во врска со користењето на опремата и услугите кои ги нуди;
- да овозможи пристап до приклучната точка на терминална опрема на овластени технички лица на Неотел со налог издаден од стручна служба на Неотел, поради монтирање, контрола, проверка на инсталации, приговор или известување за штета;
- да се воздржува од било какви дејства што би ја довеле во опасност или би и нанеле штета на мрежата;
- да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, доколку настанале по негова вина;
- раскинувањето на Договорот не го ослободува Претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени сметки или исполнување на договорените обврски, пристигнати пред извршените измени во условите од Претплатничкиот договор;

10.2.3 ПРЕТПЛАТНИКОТ ЌЕ БИДЕ ОДГОВОРЕН:

- за сите штети на Неотел, кои директно се предизвикани како неизвршување на обврските согласно Општите услови;
- за користење на претплатничка линија, кога истата ја користат трети лица на кои тој тоа им го овозможил;
- доколку не ја користи претплатничката линија согласно неговата намена или за цели спротивни на моралните норми и ЗЕК, врши злоупотреба или вознемирува други претплатници;
- за грижа и одржување на терминалната опрема и инсталациите со цел за правилно пренесување на информациите преку мрежата и непопречување во нормалното функционирање на мрежата на која е приклучен;
- за секоја штета настатата како последица на неправилно постапување и/или злоупотреба на неовластено користење на неговите лични податоци, кодирани податоци, едентификациски број, бројот на договорот, поради намерно или крајно невнимание на Претплатникот;

10.2.4 ПРЕТПЛАТНИКОТ НЕМА ДА БИДЕ ОДГОВОРЕН:

- за штетите настанати поради елементарна непогода, пожар, саботажа, немири, штрајк или со одлуки донесени од државни органи;

11. СОБИРАЊЕ, ЧУВАЊЕ И ОБРАБОТУВАЊЕ НА ПОДАТОЦИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Неотел има право и обврска да ги собира, обработува и чува податоците на своите Претплатници, согласно ЗЗЛП и други законски и подзаконски акти важечки во Република Северна Македонија.

За заштита на доверливоста на подаротиците на Претплатникот, Неотел ги превзема 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 има обврска да ги чува и обработува необработените податоците за комуникациски сообраќај во Република Северна Македонија во период од 24 месеци. Неотел 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 информации на надлежни државни органи во постапка пропишана со закон и други дозволени цели во согласност со применливите закони.

Неотел нема да сноси одговорност за содржината на информациите пренесени преку неговата мрежа.

11.1 ТЕЛЕФОНСКИ ИМЕНИК

Претплатникот (доколку е физичко лице) има можност да одбере дали се согласува неговите податоци да бидат вклучени во телефонски именик и соопштувани од службата за информации и Центарот за грижа на претплатници на

Неотел. Неотел мора 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 треба 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. Доколку Правните лица или физички лица што вршат дејност не достават согласност, Неотел има право сам да одреди кои податоци (претплатничка линија) ќе бидат јавно достапни.

11.2 ДИРЕКТЕН МАРКЕТИНГ

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

12. ПОЛИТИКА НА ФЕР КОРИСТЕЊЕ (FAIR USE POLICY)

Неотел има право да воведи 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 нормални 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. ТРАЕЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ, ПРЕКИН НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ПРАВЕН ОДНОС

13.1 ТРАЕЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР

Претплатничкиот договор, по правило, секогаш се склучува на неопределено време.

Општиот претплатнички договор може да се склучи на определено време -12 или 24 месеци (освен ако не е поинаку пропишано), за што се потпишува Анекс кон Претплатничкиот договор во кој се регулираат сите детали за услугата која ја користи Претплатникот како и времетраењето на истиот.

13.2 РАСКИНУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР И ДОГОВОРНИ ПЕНАЛИ

13.1.1 РАСКИНУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР ПРЕД ИСТЕКОТ НА НЕГОВО ВРЕМЕТРАЕЊЕ

Доколку Претплатникот сака да го раскине Претплатничкиот договор пред истекот на неговото времетраење, тогаш сите обврски што произлегуваат од истиот кон Неотел стасуваат веднаш и пред раскинувањето тој е должен да ги подмири истите. Договорот и Анексите со кои е регулирано користењето на услугите од страна на Претплатникот содржат договорни пенали за предвремено раскинување на истиот согласно ценовникот на Неотел. Ваквите пенали и целокупниот заостанат долг, како и каматата, Претплатникот е должен да ги плати на денот на поднесувањето на барањето за раскинување на Договорот. Доколку не ги подмири овие обврски, тогаш нема право да го раскине Договорот и месечните претплати ќе се фактурираат и понатаму, се до раскинување на претплатничкиот однос од страна на Операторот поради долг и наплата на побарувањата по судски пат. Како составен дел од Претплатничкиот договор се сметаат и 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.

13.1.2 РАСКИНУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР ОД СТРАНА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Претплатникот може да го раскине Општиот Претплатничкиот договор со Неотел, само лично или преку Полномошник овластен од Претплатникот со нотарски заверено полномошно. Раскинувањето се врши со поднесување на писмено барање на образец пропишан од страна на Неотел и во рок определен во претплатничкиот договор. Во моментот на раскинување на Договорот, Претплатникот треба да ги има платено сите доспеани долгови за кои Неотел има издадено месечна фактура и месечни фактури кои се однесуваат на периодот пред раскинувањето на Договорот или се однесуваат на месечни казни (пенали) согласно одредбите на Договорот и овие Општи услови. Правните последици од

раскинувањето Договорот, настапуваат со денот кога Неотел го примил писменото известување од претплатникот за раскинување.

Неотел постапува по барањето за раскинување на договорот, веднаш, а најдоцна во рок од 15 (петнаесет) работни дена од приемот на писменото известување. Сите барања за раскинување на Претплатничкиот договор кои ќе бидат поднесени до 20-ти во месецот ќе се извршат на крајот од календарскиот месец, барањата за раскинување на претплатничкиот договор поднесени после 20-ти во месецот ќе се извршат на крајот од следниот календарски месец.

При раскинување на Претплатничкиот договор, Претплатникот е должен во рок од 3 (три) дена да ги врати комуникациските средства кои се во сопственост на Неотел во исправна состојба, што ја утврдува Неотел при преземањето на средствата и да овозможи непречено извршување на демотирање на опремата во сопственост на Неотел. Доколку се докаже дека комуникациските средства не се вратени во исправна состојба по вина на Претплатникот, на истиот Неотел му доставува фактура со вредноста за поправка на комуникациската опрема утврдена од страна на овластениот сервисер, или доколку не може да се сервисира да ја плати севкупната вредност на опремата според Ценовникот на Неотел.

Во случај на раскинување на Претплатничкиот договор по било кој основ наведен во овој член, сите финансиски обврски на Претплатникот кон Неотел доспеваат за плаќање во моментот на негово раскинување.

Доколку Претплатникот повторно сака да ги користи услугите на Неотел, услугите може да бидат реактивирани само со склучување на нов Претплатнички договор, единствено доколку Претплатникот ги исполнува условите утврдени со овие Општи услови.

13.1.3 РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ ОД СТРАНА НА НЕОТЕЛ

Неотел има право еднострано да го раскине Договорот поради:

- ненавремено и нецелосно плаќање на месечните сметки или неисполнување или прекршување на други обврски од страна на Претплатникот утврдени во Претплатничкиот договор;
- користење на услугите од страна на Претплатник спротивно на одредбите и условите утврдени во Претплатничкиот договор и овие Општи услови;
- злоупотреба на Услугите или пристапот до мрежата од страна на Претплатникот за цели спротивни на Договорот, овие Општи услови, ЗЕК или други релевантни законски и подзаконски акти;
- поведување на постапка за стечај или ликвидација на Претплатник-правно лице или негово бришење од соодветен регистер врз основа на судска одлука;
- смрт на Претплатник-физичко лице, доколку претплатничката линија не биде пренесена на друго лице во рок од 6 месеци;
- виша сила која го оневозможува Неотел да ги обезбедува услугите на Претплатникот преку неговата мрежа подолго од 6 месеци;

Неотел ќе престане да ги дава своите услуги, во случај на престанок или отповикување на Одобрението дадено на Неотел од Агенцијата за електронски комуникации. Во тој случај, сите Договори ќе се сметаат за раскинати од датумот на престанокот на Одобрението.

15. ПРИГОВОРИ

15.1 ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ И БАРАЊА ЗА НАДОМЕСТ

Претплатникот има право да поднесе приговор до Неотел. Приговорот треба да биде поднесен во писмена форма до Одделот за претплатнички услуги **Неотел АД Скопје, Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје.**

Приговорот се поднесува на пропишан образец од Неотел, кој Претплатникот може бесплатно да го најде во секој продажен салон на Неотел и неговите партнери. Истиот 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 факти и докази, документи со кои располага по однос на предметот на приговорот. Доколку приговорот се однесува на износот на фактурата, се 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 ќе ги испита доказите од приговорот, со цел да ја одреди неговата оправданост и ќе одлучи за рок од 15 (петнаесет) дена од приемот на истиот. Приговорот доставен по овој рок, ќе се смета за ненавремен. Известувањето за одлуката на Неотел по поднесениот приговор се доставува до Претплатникот по пошта во писмена форма.

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

16. РАЗРЕШУВАЊЕ СПОРОВИ

Неотел и Претплатникот ќе се обидат спогодбено да го решат секој спор кој може да се појави од Договорот, вклучувајќи ги споровите во однос на толкување, примена и извршување 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.

17. ВИША СИЛА

Користењето на услугите што ги обезбедува Неотел 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 нема да сноси никаква одговорност кон претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикани од настан на виша сила, ниту за загубена добивка на Претплатникот.

18. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Овие Општи услови важат за сите Претплатници кои ги користат услугите на Неотел како крајни претплатници и се применуваат по нивно објавување на официјалната веб страна на Неотел сметано со _____.

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 навремено ќе ги информира своите Претплатници за направените дополнувањата или измени на Општите услови, согласно позитивните прописи на Република Северна Македонија, а официјалната верзија на истите ќе биде објавена на веб страната на Неотел (www.neotel.com.mk).

18.1 ВЛЕГУВАЊЕ ВО СИЛА

Општите услови стапуваат на сила од денот на донесување 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.

ПРИЛОГ 1 - КОНТАКТНИ ЦЕНТРИ И ПРОДАЖНИ МЕСТА ЗА ОДНОСИ СО ПРЕТПЛАТНИЦИТЕ

КОНТАКТНИ ЦЕНТРИ

Назив: **Друштво за телекомуникации и услуги НЕОТЕЛ АД увоз-извоз Скопје**

Седиште: **Ул. Кузман Јосифовски Питу 15, 1000 Скопје, Северна Македонија**

Телефон: **+389 2 55 11 100**

Факс: **+389 2 55 11 102**

www.neotel.com.mk

Неотел има продажен салон на **Бул. Кузман Јосифовски Питу 15, 1000 Скопје**, достапно за сите претплатници со цел да им обезбеди соодветни информации и да се задоволат нивните барања во однос на засновањето на претплатнички однос, поднесувањето на приговори, извадањето на месечни сметки, пријавувањето на дефекти, монтажа, сервисирање и други услуги.

Претплатниците преку користење на следите контакти за телефонска и електронска поддршка може да добијат какви било информации за производите и услугите, понудите, приговорите, исто така во одредени случаи да нарачаат услуга/производ на Неотел:

За домашни претплатници и продажен салон на Неотел: +389 2 55 11 155 или на е-маил адресата: salon@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 20:00 часот секој работен ден, сабота од 09:00 часот до 16:00 часот, освен недела и државни празници).

За деловни претплатници: +389 2 55 11 114, (02) 55 11 115, (02) 55 11 117 или на е-маил адресата: sales@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

За партнери и реселери на Неотел: +389 2 55 11 113 или на е-маил адресата: partneri@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

За маркетинг: +389 2 55 11 118, или на емаил адресата: marketing@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

Грижа за претплатници: +389 2 55 11 112, или на е-маил адресата: customer@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

Техничка помош и поддршка за дефекти: +389 2 55 11 111 или на веб порталот: <https://support.neotel.com.mk/> (работно време 7 дена во неделата 24 часа)

Сектор продажба: +389 2 55 11 114; +389 2 55 11 115; +389 2 55 11 117; +389 2 55 11 119; +389 2 55 11 190 или на е-маил адресата: sales@neotel.com.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

Сектор меѓународна продажба: +389 2 55 11 110 или на е-маил адресата: int.sales@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

Сектор финансии: +389 2 55 11 160; +389 2 55 11 162 или на е-маил адресата: finansii@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

Сектор недвижен имот: +389 2 55 11 152; или на е-маил адресата: metro@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

Сектор правна служба: +389 2 55 11 156; или на е-маил адресата: legal@neotel.mk (работно време од 08:00 часот до 16:00 часот секој работен ден освен сабота, недела и државни празници)

ПРИЛОГ 2 – ПАРТНЕРИ И РИСЕЛЕРИ НА НЕОТЕЛ**ПАРТНЕРИ НА НЕОТЕЛ - ТЕЛЕФОНИЈА****КАБЕЛНЕТ – Прилеп**

Ул.Васко Карангелески, кула 2 бб, 7200 Прилеп

тел: 048/550-550 лок.106 или 109 или

е-mail: telefonija@kabelnet.com.mk

ИНЕЛ ТЕХНИК – Кавадарци

Ул.Киро Крстев бр.8, 1400 Кавадарци

тел: 043/550-550 или е-mail: ineltehnik@neotel.net.mk

НЕТКАБЕЛ - Струмица

Ул.Невена Стојкова бр.17, 2400 Струмица

тел: 034/550-500 или е-mail: netkabel@neotel.net.mk

ИНЕЛ ТЕХНИК – Кавадарци

Ул. Пекарев бр.2, 1430 Кавадарци

тел: 043/550-550 или е-mail: ineltehnik@neotel.net.mk

МИКСНЕТ – Битола

Ул.Коле Неделковски бб, 7000 Битола

тел: 047/550-500 или е-mail: miksnat@neotel.net.mk

КАНАЛ 16 – Ресен

Ул. Крсте Мисирков бр.28, 7310 Ресен

тел: 047/550-787 или е-mail: kanal16@neotel.net.mk

ДУПАР СПАЈДЕР – Гевгелија

Ул.Маршал Тито 126 2/6, 1480 Гевгелија

тел: 034/550-113 или е-mail: ktvspider@neotel.net.mk

КОМБО 2003 – Куманово

Ул.Тане Георгиевски бб-Дом на Народна техника,
1300 Куманово

тел: 031/550-550 или е-mail: sales@k.net.mk

ГЛОБАЛНЕТ – Крушево

Ул.Никола Ѓурковиќ бр.15, 7550 Крушево

тел: 048/550-877 или е-mail: globalnet@neotel.net.mk

КАБЕЛ Л НЕТ – Лабуништа

Лабуништа, 6336 Струга

тел: 046/550-701 или е-mail: kabellnet@neotel.net.mk

ТО-МИ – Радовиш

Ул.Самоилова б.б., 2420 Радовиш

тел: 032/551-991 или е-mail: ktv_tomi@neotel.net.mk

ВИВА-НЕТ – Берово

Ул.Ѓуро Ѓаковиќ бр.17, 2330 Берово

тел: 033/550-800 или е-mail: vivanet@neotel.net.mk

ДИГИПЛУС- НЕТ – Демир Хисар

Ул.Битоласка б.б. 7240 Демир Хисар

тел: 047/552-500 или е-mail:

digiplusnet@neotel.net.mk

АЛТРАСАТ 2000 – Охрид

Ул.Македонски просветители б.б.(т.ц. Охриданка), 6000
Охрид

тел: 046/254-224 или е-mail: altrasat@neotel.net.mk

ВИН САТ – Веница

Ул.Партизанска б.б. 2310 Веница

тел: 033/551-111 или е-mail: vinsat@neotel.net.mk

КАБЕЛ АД - Валандово

Ул.Маршал Тито б.б. 2460 Валандово

тел: 034/552-555 или е-mail: kabel@neotel.net.mk

АСТРА ПЛУС АД – Кочани

Ул.Скопска ламела Цб, 2300 Кочани

тел: 033/551-555 или е-mail: astraplus@neotel.net.mk

ФИЛАДЕЛФИЈА 2002 - Кочани

Ул.Цар Самоил бр.53 б, 2300 Кочани

тел: 033/551-555 или е-mail: filadelfija@neotel.net.mk

ПИРАМИДА – Делчево

Ул.Никола Јонков Вапцаров б.б. 2320 Делчево

тел: 033/550-100 или е-mail: piramida@neotel.net.mk

КАЛЕ 2001 АД - Кичево

Бул. Ослободување б.б. 6250 Кичево

тел: 045/221-133 и 045/550-100 или е-mail:

kale2001@neotel.net.mk

ФИБЕР НЕТВОРКС – Стајковци, Скопје

Ул.16-та македонска Бригада бр.4/1-1, 1000 Скопје

е-mail: fibernetworks@neotel.net.mk

КРАТЕЛ САТ - Кратово

Ул. Гоце Делчев бр.51, 1360 Кратово

е-mail: kratelsat@neotel.net.mk

ПАРТНЕРИ НА НЕОТЕЛ**НЕОН СИСТЕМС – Тетово**

Ул.Илинденска бр.215/2, 1200 Тетово
тел: 044/550-315 или е-mail: info@neon-sys.com

АДВАНСЕД ДИГИТАЛ НЕТВОРК - Кичево

Ул. Александар Македонски бб/Дел.Ц. Арабела, 6250
Кичево
тел: 045/550-505 или е-mail:
advanced.dn@neotel.net.mk

НОМИНО АД – Гостивар

Ул.Кочо Зози бр.73, 1230 Гостивар
тел: 042/550-555 и 042/217-767 или е-mail:
nomino@neotel.net.mk

БИТ СИСТЕМИ - Велес

Ул. Илинденска бр.4, 1400 Велес
тел: 043/551-919 или е-mail: bit.sistemi@neotel.net.mk

КОМБО 2003 - Куманово

Ул.Тане Георгиевски бб дом на народна техника, 1300
Куманово
тел: 031/550-550 или е-mail: sales@k.net.mk

ИНТЕК АДЕЛ – Струга

Ул. Маршал Тито Цома Мол/2кат Г 17, 6336 Струга
тел: 046/786-132 или е-mail: info@intek.com.mk

ТИВОЛИ – Охрид

Ул.Лазо Трповски бр.35, 6000 Охрид
тел: 046/279-495 или е-mail: tivoli@neotel.net.mk

КАБЕЛНЕТ – Лабунисhta, Струга

Лабунисhta, 6336 Струга
тел: 046/550-701 или е-mail: kabellnet@neotel.net.mk

КАБЕЛНЕТ – Прилеп

Ул.Генерал Васко Карангелески кула 2 бб, 7500 Прилеп
тел: 048/550-550 лок.106 или 109 или е-mail:
info@kabelnet.com.mk