

## **ДРУШТВО ЗА КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ А1 МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ**

### **ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПРИСТАП И КОРИСТЕЊЕ НА ЈАВНИ ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ**

#### **КОНТАКТ ПОДАТОЦИ НА А1 МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ СКОПЈЕ:**

**Седиште** – Плоштад Пресвета Богородица бр. 1, 1000 Скопје,

**Контакт центар** - 077 1234; **Интернет страница** - [www.a1.mk](http://www.a1.mk)

#### **Член 1 Предмет**

Со овој документ се утврдуваат општите услови за пристап и користење на јавните електронски комуникациски услуги (во понатамошниот текст: Општи услови) кои ги обезбедува Друштвото за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје како оператор на јавна електронска комуникациска мрежа и/или услуги кои корисниците ги користат врз основа на јавно објавени тарифни модели (во понатамошниот текст: Оператор).

Овие Општи услови ќе се применуваат за користење на Услугите на Операторот од страна на:

- 1) нови или постоечки претплатници кои склучуваат или имаат важечки претплатнички договор со Операторот за користење на јавни електронски комуникациски услуги преку соодветен тарифен модел;
- 2) постоечки претплатници кои веќе имаат важечки претплатнички договор склучен со А1 Македонија ДООЕЛ Скопје;
- 3) постоечки претплатници кои веќе имаат важечки претплатнички договор склучен со некоја од компаниите кои се правни претходници на Операторот (Друштво за комуникациски услуги ОНЕ.ВИП ДООЕЛ Скопје, Друштво за комуникациски услуги Вип оператор ДООЕЛ Скопје, Оне Телекомуникациски услуги ДООЕЛ Скопје, Близу ДООЕЛ Скопје, итн.) за кои Операторот согласно со закон ги превзема сите права и обврски од тие претплатнички договори;
- 4) претплатници кои ги користат услугите на Операторот преку Припејд систем на наплата (во натамошниот текст сите нарекувани - Претплатник или Претплатници).

#### **Член 2 Видови на електронски комуникациски услуги и начин на користење**

- (1) Операторот преку својата јавната електронска комуникациска мрежа (во понатамошниот текст - Мрежа) како и преку јавните електронски комуникациски мрежи на други домашни и странски оператори врз основа на склучени договори за пристап, во согласност со Потврдата за извршена регистрација на нотификација издадена од Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст – АЕК) и позитивните прописи, на своите Претплатници може да ги обезбедува следните видови на јавни електронски комуникациски услуги (во понатамошниот текст - Услуги):
  - јавни мобилни комуникациски услуги (говорни и видео повици, СМС пораки, ММС пораки и пренос на податоци - (мобилен интернет));
  - јавни комуникациски услуги на фиксна локација (фиксна телефонија, пренос на податоци, интернет на фиксна локација) и кабелска телевизија или дигитална терестријална телевизија (ДВБ-Т);

- услуги со посебна цена на чинење (услуги со поделба на приходи, услуги со посебна тарифа, услуги со додадена вредност, обезбедување на содржина, услуги базирани на сесија, услуги за реализација на трансакции и слични услуги);
  - јавни услуги на говор преку мрежи со комутација на пакети (Интернет Протокол и други протоколи);
- (2) Јавните комуникациски услуги може да вклучуваат појдовен и дојдовен национален сообраќај во рамки на Мрежата на Операторот или кон/од други национални мрежи, како и меѓународен и/или роаминг сообраќај во зависност од услугите и тарифниот модел избран од страна на Претплатникот.
  - (3) Операторот може во секое време да воведи и нови типови на Услуги и/или да го модифицира начинот на користење на постоечките Услуги достапни на неговите Претплатници за што истите ќе бидат навремено известени.
  - (4) Операторот по правило ги обезбедува јавните комуникациски услуги на фиксна локација преку сопствената Мрежа. Доколку на одредена локација не може да обезбеди користење на овие услуги преку сопствената Мрежа, Операторот може да му понуди на Претплатникот користење на услуги на фиксна локација обезбедени преку друг оператор на големопродажна основа (фиксна телефонија и пренос на податоци (интернет на фиксна локација).
  - (5) ТВ каналите се достапни во програмски пакети оформени од страна на Операторот кои се разликуваат по број, вид и содржина на ТВ канали, како и по начин на нивно пренесување до Претплатниците. ТВ каналите кои се достапни на Претплатниците во рамки на месечната претплата се утврдени во Претплатничкиот договор, додека користењето на други програмски пакети претставува дополнителна услуга за која Претплатникот плаќа дополнителен месечен надоместок согласно важечкиот Ценовник и условите за користење на таа услуга/пакет.
  - (6) Достапноста на ТВ каналите кои се користат преку кабелска телевизија или дигитална терестријална телевизија (ДВБ-Т) зависи од склучените договори на Операторот со имателите на авторските права за реемитување на содржината на ТВ каналите, преку соодветните системи за реемитување на ТВ канали (кабелска аналогна телевизија, кабелска дигитална телевизија (ДВБ-Ц) или дигитална терестријална телевизија (ДВБТ), поради што Операторот може да го менува бројот и видот на ТВ канали кои се достапни во одреден момент на Претплатникот во зависност од пазарните услови, важечките прописи, одлуки на надлежни органи и времетраењето на договорите склучени со имателите на права за реемитување. Листата на достапни ТВ канали кои се регистрирани за реемитување од страна на Операторот во Агенцијата за аудио и аудиовизуелни услуги на Република Македонија е јавно достапна на интернет страната на Операторот заедно со информации за форматот и начинот на прием и пренос на ТВ каналите и нивната достапност во SD или HDTV технологија, информации за програмските пакети во кои одредени ТВ канали се достапни за користење од страна на Претплатниците во кодиран и/или во некодирани облик.

## **Член 2Б Продажни места и Контакт центар**

- (1) Операторот има мрежа од сопствени и продажни салони на овластени трговски застапници низ целата територија на Република Македонија во кои Претплатниците можат да добијат целосни информации за видот и начинот на користење на неговите Услуги.
- (2) Во продажните салони Претплатниците можат да добијат соодветни информации и за сите промотивни и редовни понуди на услуги и производи, тарифни модели и поединечни цени, претплати, издавање на копии од месечни сметки, пријавување дефекти, закажување монтажа, информации за сервисирање и сè останато што е поврзано со користењето на Услугите.

- (3) Локациите на сите продажни салони на Операторот се објавени на интернет страницата на Операторот.
- (4) Претплатниците имаат можност за постојана 24/7 телефонска корисничка поддршка и советување за сите прашања поврзани со користење на Услугите преку Контакт центарот на Операторот. Телефонскиот број на Контакт центарот е 077 1234. Повиците кон овој број се наплатуваат по повластена тарифа определена од Операторот.
- (5) Операторот овозможува набавка на неговите услуги и производи и преку алтернативни продажни канали како што се теренски продажни агенти, продажба на далечина (преку телефон) и нарачка на производи и услуги по електронски пат, преку неговата интернет страница [www.a1.mk](http://www.a1.mk).

### **Член 3 Користење на Услугите од Претплатниците**

- (1) Операторот ќе му овозможи на Претплатникот користење на сите Услуги кои се предвидени како основни услуги во рамки на тарифниот модел избран од самиот Претплатник.
- (2) Претплатникот може да избере да користи и дополнителни услуги чие користење не е вклучено како основна услуга во рамките на избраниот тарифен модел.
- (3) Претплатникот може да избере да користи и услуги со посебна цена на чинење кои може да бидат обезбедени од страна на Операторот или од други даватели на услуги до кои Операторот обезбедува пристап.
- (4) Дополнителните услуги и услугите со посебна цена на чинење кои се обезбедуваат од страна на Операторот, условите за нивното користење како и начините за активирање и деактивирање на истите се наведени во важечкиот ценовник на Операторот.
- (5) Активирање и деактивирање на дополнителни услуги и услуги со посебна цена на чинење за кои е предвидено плаќање на дополнителна претплата надвор од месечната претплата за избраниот тарифен модел се врши по претходно барање или врз основа на претходно дадена согласност од Претплатникот, изразена во пишана форма или по електронски пат (повик кон одреден број, испраќање на СМС порака, преку веб страна или преку софтверска апликација обезбедена од Операторот како и на друг начин пропишан од негова страна). Операторот има право овие податоци да ги чува до престанокот на претплатничкиот однос на Претплатникот и наплата на доспеаните долгови од Претплатникот и во период по престанок на Претплатничкиот договор утврден со Закон.
- (6) Претплатникот може да избере начин на користење на Услугите со начин на плаќање однапред (Припејд) или врз основа на издадена месечна сметка (Постпејд) под услови и во постапка пропишана од Операторот.
- (7) Претплатникот може, на свое барање, да го откаже користењето на одредени дополнителни услуги за кои не се плаќа дополнителна месечна претплата и кои автоматски му се достапни со тарифниот модел кој избрал да го користи.
- (8) По поднесување на барањето за активирање или деактивирање на дополнителните услуги, Операторот ќе го извести Претплатникот за рокот во кој ќе се изврши активирањето или деактивирањето на дополнителните услуги, како и за дополнителните промени на терминалната/комуникациската опрема, доколку е потребно да се направат.
- (9) Надоместокот за користење на дополнителните услуги и услуги со посебна цена на чинење ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна сметка или одземен од при пејд сметката, соодветно на типот на услуги кои ги користи Претплатникот.
- (10) Операторот ќе им овозможи на Претплатниците бесплатен пристап до броевите на службите за итни повици и услуги од општествено значење (192, 193, 194, 195, 197, 198, 199 и 190), согласно важечките правни прописи.

#### **Член 4 Квалитет на Услугите**

- (1) Операторот на Претплатникот ќе му ги обезбеди Услугите со квалитет во согласност со одредбите од Законот за електронските комуникации (понатаму - ЗЕК) и применливите подзаконски акти, согласно Одобрението за користење на радиофреквенции издадено од АЕК, како и согласно техничките можности и ограничувања на неговата Мрежа и Мрежите на другите оператори преку кои Операторот ги овозможува Услугите. Операторот нема да биде одговорен за нивото на квалитетот, расположливост на услугите и областа на покривање со сигнал во случај на обезбедување Услуги од страна на друг оператор (роаминг, национален и меѓународен сообраќај), при што ќе ги превземе сите разумни мерки да го обврзе другиот оператор на обезбедување на соодветно ниво на квалитет на Услугите во неговата мрежа.
- (2) Операторот ќе вложи максимум напори за да му обезбеди на Претплатникот непречено и непрекинато користење на Услугите при што ќе ги превземе сите разумни мерки за да ги идентификува и отстрани сите дефекти или пречки во сопствената Мрежа и ќе ги превземе сите разумни мерки за да се овозможи повторно користење на Услугата кои се обезбедени преку мрежа на друг оператор во најбрзо можно време.
- (3) Операторот не го ограничува пристапот и/или користењето на услуги и апликации. При настанување на зголемено оптоварување на Мрежата или нејзин дел) Операторот превзема автоматски технички мерки и процедури за мерење и обликување на сообраќајот. При превземање на овие технички мерки и процедури квалитетот на обезбедените Услуги може привремено да биде намален со цел да се овозможи минимално ниво на квалитет за опслужување на оптимален број Претплатници на делот од Мрежата каде што се јавува зголемен сообраќај и мрежно оптоварување.
- (4) Претплатникот прифаќа и се сложува дека Операторот ќе ја обезбедува Услугата во рамките на техничките и оперативните можности на Мрежата и затоа Услугата може да не биде достапна во секое време и во секое место.
- (5) Операторот нема да биде одговорен за било каква пречка, намален квалитет или настанат прекин во обезбедувањето на Услугите поради постоење на ситуација на Виша сила согласно одредбите во Член 32 или доколку услугата е обезбедена преку друг оператор/давател на услуга.
- (6) Податоците кои се однесуваат на параметрите за квалитет на Услугите пропишани во ЗЕК и применливите подзаконски акти, Операторот ги доставува до АЕК и ги објавува согласно утврденото во ЗЕК и применливите подзаконски акти.

#### **Член 5 Поднесување на Барање за склучување на Претплатнички договор**

- (1) Постапката за воспоставување на претплатнички однос со Операторот за користење на Пост Пејд услуги со тарифен модел започнува со поднесување на Барање за склучување договор за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги на образец пропишан од страна на Операторот за тарифни модели (во понатамошниот текст: Барање). Образецот од Барањето е даден во прилог на овие Општи Услови.
- (2) Барање до Операторот може да поднесе:
  - 1) Деловно способно физичко лице, државјанин на Република Македонија со постојано живеалиште на територијата на Република Македонија;
  - 2) Деловно способно физичко лице, странски државјанин со одобрен престој на територијата на Република Македонија;
  - 3) Регистрирано правно лице со седиште во Република Македонија против кое не е поведена претстечајна или стечајна постапка или постапка за ликвидација;
- (3) Барањето пополнето со потребните податоци, се поднесува и потпишува лично од барателот кој сака да заснова претплатнички однос или од лице овластено од барателот со нотарски заверено полномошно.

- (4) Доколку барањето го поднесува правно лице, истото треба да биде потпишано од законскиот застапник на правното лице и заверено со печат од правното лице. Барање во име на правно лице може да поднесе и лице вработено во правното лице кое е овластено со полномошно потпишано од законскиот застапник на правното лице и заверено со печат од правното лице.
- (5) Барањето се поднесува во овластените продажни места на Операторот или на друг начин утврден од Операторот.
- (6) Барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број се доставува на начин и образец определен во Правилникот за преносливост на броеви што го донесува АЕК, во кој е определена и реализацијата на приклучокот.
- (7) Со поднесување на Барањето се смета дека барателот е запознаен и ги прифаќа условите за користење на услугите на Операторот утврдени со овие Општи услови.
- (8) При поднесување на Барањето до Операторот, барателот е должен да ги поднесе сите документи наведени во овие Општи Услови, со кои се врши идентификација на барателот и проверка на дадените лични податоци. При тоа, барателот е целосно одговорен за исправноста на поднесените документи и точноста на податоците дадени на Операторот.
- (9) При поднесувањето на Барањето потребно е да се приложат следните документи во оригинал:
- А) Физичко лице, државјанин на Република Македонија
- 1) Еден документ за лична идентификација со слика, (лична карта или пасош);
  - 2) Платена сметка од изминатите два месеца од други сервисни компании (фиксна телефонија, мобилна телефонија или електрична енергија) за проверка на адресата на достава на сметките.  
Доколку адресата во документот за лична идентификација не е иста со бараната адреса за достава на сметките на Операторот потребно е да се достават на увид две платени сметки за изминатите два месеца од различни сервисни компании (фиксна телефонија, мобилна телефонија или електрична енергија).
- Б) Физичко лице, странски државјанин
- 1) Важечки пасош издаден од државата чиј државјанин е барателот;
  - 2) Валидна дозвола за престој во Република Македонија или лична карта за странци издадена од МВР на РМ;
  - 3) Потврда за вработување издадена од правно лице регистрирано во Република Македонија каде што е вработен барателот, која не е постара од 1 месец. Во издадената потврда треба да биде наведен временскиот период на важење на Договорот за работа на барателот со правното лице - издавач на потврдата.
- В) Правно лице регистрирано во Република Македонија
- 1) Извод од тековна состојба издаден од Централниот регистар на Република Македонија, не постар од 1 месец;
  - 2) Потписан картон на трансакциската сметка на правното лице издаден од овластено лице во банката – депонент;
  - 3) Извод од банкарска сметка не постар од 1 месец.
  - 4) Лична карта или пасош од законскиот застапник или од него овластеното лице кое го поднесува Барањето;
  - 5) Доколку правното лице е ослободено од обврска за плаќање на ДДВ потребно е да се достави и важечка потврда за ослободување од ДДВ издадена од Владата на РМ и Решение за регистрација на даночен обврзник.
- (10) При поднесување на Барање од правно лице за засновање на претплатнички однос за повеќе претплатнички линии дополнително се приложуваат и следните документи:
- 1) Над 10 претплатнички линии - Доказ за платежна способност издадена од банката депонент, (извештај за солвентност издаден од банката);
  - 2) Над 25 претплатнички линии - Извештај за билансот на состојба и податоци од билансот на успех (бонитет) издаден од Централниот регистар на Република Македонија за претходната деловна година.

- (11) Постоечките Претплатници на Операторот во момент на поднесување на барање за користење на нова Услуга - основна или дополнителна или потпишување на дополнителни прилози/анекси кон Претплатнички договор за издавање на дополнителна претплатничка линија должни се да се идентификуваат со валиден документ за лична идентификација (пасош или лична карта) согласно погоре наведените одредби.
- (12) Операторот има право да задржи копии од документите за лична идентификација на барателот врз основа на негова согласност изразена во поднесеното Барање во писмена форма.

## **Член 6 Постапување на Операторот по поднесено Барање за склучување на Претплатнички договор**

- (1) Поднесеното Барање е предмет на одобрување од страна на Операторот кој ќе му одговори на барателот во најкраток можен рок, кој не надминува 7 (седум) дена од денот на поднесување на Барањето.
- (2) По поднесување на Барањето, Операторот се обврзува да ги испита сите технички можности за обезбедување на услугите со квалитет дефиниран во понудата како и да го извести барателот за постоењето односно не постоењето на техничка можност за обезбедување на бараните услуги.
- (3) Операторот може да го провери и потврди идентитетот и статусот на барателот, веродостојноста и валидноста на поднесените документи и да изврши проверка на платежната способност на барателот преку надлежните институции согласно позитивните прописи на Република Македонија, и во секое време да бара дополнителни или ажурирани информации од Претплатникот.
- (4) По барање на Операторот, барателот исто така ќе ги обезбеди сите други документи и информации кои што се потребни согласно Политиката за поднесување барања и склучување договори за засновање претплатнички однос на Операторот и во текот на Претплатничкиот Договор.
- (5) Бројот на новите линии, бројот и периодот за одобрување на дополнителни линии како и уплата и износот на гаранции што е потребно да бидат уплатени од страна на Претплатникот при активирање на линии и услугите се дефинирани во Политиката за поднесување барања и склучување договори за засновање претплатнички однос на Операторот.
- (6) Со поднесување на Барањето, барателот се обврзува да овозможи соодветен простор во објектите, просториите и/или на земјиштето кое го користи за сместување на опрема и уреди на Операторот неопходни за обезбедување на Услугите. Барателот се обврзува да обезбеди непречен пристап на лица овластени од Операторот за поставување и одржување на поставената опрема и уреди.
- (7) Операторот има право да го одбие поднесеното Барање во случај кога е исполнета било која од подолу наведените околности:
  - 1) Доколку надоместокот за почетно приклучување не е подмирен во пропишаниот рок (под услов таков надоместок да е предвиден за плаќање согласно Ценовникот на Операторот);
  - 2) Доколку износот на побараната гаранција т.е. депозит или аванс определен од Операторот не е платен во дадениот временски рок;
  - 3) Доколку барателот има неподмирен доспеан долг кон Операторот или кон некоја од компаниите кои се правни претходници на Операторот;
  - 4) Доколку е потврдено дека барателот не е платежно способен или доколку барателот не ја даде потребната согласност за проверка на неговата платежна способност при поднесувањето на Барањето;
  - 5) Доколку надлежен орган утврди дека барателот има извршено повреда на одредбите на ЗЕК и други закони или прописи;
  - 6) Доколку барателот не ја поднесе до Операторот целосната потребна документација за склучување претплатнички договор во согласност со овие

Општи услови или доколку Операторот утврди дека поднесената документација не е оригинална или истата не е важечка;

- 7) Доколку постојат ограничувања во врска со капацитетот и техничките можности на Операторот;
  - 8) Доколку барателот не ги исполнува условите за склучување на Претплатнички договор утврдени во овие Општи услови.
- (8) Операторот ќе го извести барателот за одбивање на поднесеното Барање во писмена форма, наведувајќи ја причината за одбивањето на Барањето.
- (9) Во случај барателот да го платил надоместокот за почетно приклучување и /или гаранцијата за активирање на линија, но активирањето не се случи поради одбивање на Барањето, Операторот ќе му го рефундира исплатените износи на барателот на негово барање, под услов барателот истовремено да ја врати СИМ картичката и терминална/комуникациска опрема на Операторот доколку истите ги подигнал.

## **Член 7 Склучување на Претплатнички договор**

- (1) Доколку Барањето не е одбиено од страна на Операторот во смисла на Член 6 став 7, барателот ќе потпише Договор за засновање претплатнички однос за користење јавни електронски комуникациски услуги со Операторот (во понатамошниот текст: Претплатнички договор) во рок не подолг од 5 (пет) работни дена од денот на одобрувањето на Барањето од страна на Операторот.
- (2) Од денот на склучувањето на Претплатничкиот договор, барателот заснова претплатнички однос со Операторот и станува негов Претплатник. Правата и обврските за наплата на Услугите кои произлегуваат од Претплатничкиот договор важат за договорните страни од денот на активирање на Услугите утврдени во Претплатничкиот договор и прилозите кон него.
- (3) Во случај на потпишување на Претплатничкиот договор со физичко лице, истиот треба да биде потпишан лично од страна на Претплатникот или, од лице овластено од Претплатникот со нотарски заверено полномошно.
- (4) Во случај на потпишување на Претплатничкиот договор со правно лице, истиот треба да биде потпишан од законскиот застапник на правното лице и заверен со печат од правното лице или од лице вработено во правното лице кое е овластено со полномошно потпишано од законскиот застапник на правното лице и заверено со печат од правното лице.
- (5) Сите Претплатнички договори се потпишуваат во присуство на преставник на Операторот или од него овластено лице. На Претплатникот му се издава еден оригинал од потпишаниот Претплатнички договор, заверен со потпис од преставникот на Операторот или од него овластеното лице и печат од Операторот или од правното лице кое е овластено од Операторот да настапува како негов трговски застапник.
- (6) Во Претплатничкиот договор се внесуваат сите релевантни лични и други податоци за Претплатникот кои се предвидени со закон и со овие Општи услови. Претплатникот е целосно одговорен за веродостојноста и точноста на сите податоци внесени во Претплатничкиот договор обезбедени од негова страна.
- (7) Во случај на промена на личните податоци или другите податоци внесени во Претплатничкиот договор, Претплатникот е должен да го извести Операторот за секоја промена во личните податоци или во податоците за идентификација кои се дадени во Барањето и содржани во Претплатничкиот договор, веднаш по настанувањето на промената, но во секој случај не подоцна од 7 дена од настанувањето на таквата промена.
- (8) Доколку Претплатникот не го извести Операторот за промената на личните или други податоци во рокот предвиден во претходниот став истиот е одговорен за сите последици кои ќе настанат поради тоа. Во таков случај, целокупната копреспонденција, месечни сметки и други известувања испратени на последната пријавена адреса на Претплатникот ќе се смета за уредно доставена.

**Член 8 Предмет и составни делови на Претплатничкиот договор**

- (1) Предмет на Претплатничкиот договор е утврдување на правата и обврските на Операторот и на Претплатникот, во врска со воспоставување на претплатнички однос и условите под кои Претплатникот добива пристап и има право да ги користи Услугите кои се во понудата на Операторот за тарифни модели.
- (2) Претплатничкиот договор за користење на Услуги со тарифни модели заедно со неговите прилози и анекси е јавно достапен и истиот е објавен на интернет страницата [www.a1.mk](http://www.a1.mk).
- (3) Покрај главниот текст на Претплатничкиот договор, негов составен дел се и следните документи и записи:
  - 1) Барањето за засновање на претплатнички однос поднесено од Претплатникот и одобрено од Операторот;
  - 2) Сите прилози и анекси кои се приклучени кон Претплатничкиот договор во моментот на неговото склучување во кој се наведени податоците за Претплатникот, претплатничкиот број/бројеви, избраниот тарифен модел, дополнителни Услуги, должината на минималното времетраење на договорната обврска и други технички информации;
  - 3) Сите дополнително поднесени образци, прилози и анекси кои ги пополнува и потпишува Претплатникот во текот на траењето на претплатничкиот однос, со кои се врши за активирање и деактивирање на комуникациските услуги, на дополнителни претплатнички линии, менување на тарифниот модел или обнова на минималното времетраење на договорна обврска;
  - 4) Сите електронски записи од евиденцијата на Операторот за извршено активирање и деактивирање на комуникациските услуги од страна на Претплатникот по електронски пат (СМС порака, аудио запис, повикување на телефонски број, веб страница, електронска пошта, електронски потпис и друго) како и записи поврзани со администрирање на личните и други податоци за Претплатникот (промена на лични податоци, адреса, документи за лична идентификација, итн.);
  - 5) Овие Општи Услови, и каде е применливо и посебните услови за користење (дадени во прилог 5) или политики на фер користење за одредени тарифни модели и услуги јавно објавени од Операторот.

**Член 9 Активирање и користење на претплатничка линија и претплатнички број**

- (1) Операторот ќе му обезбеди на Претплатникот пристап до Мрежата и користење на Услугите:
  - 1) во рок од 5 (пет) работни дена за јавни мобилни комуникациски услуги,
  - 2) во рок од 15 (петнаесет) работни дена за услуги обезбедени на фиксна локацијаОвие рокови се пресметуваат од денот на потпишувањето на Претплатничкиот договор. Активацијата на Услугите се врши со вклучување на мобилна претплатничка линија/линии на јавна мобилна комуникациска мрежа и/или преку фиксна претплатничка линија приклучена на јавна кабелска мрежа.
- (2) Секоја претплатничка линија се активира преку посебен повикувачки претплатнички број наведен во прилозите од Претплатничкиот договор и соодветно конфигурирана СИМ картичка или модем, преку која Претплатникот се најавува на Мрежата на Операторот и ги користи неговите Услуги. Една претплатничка линија може да биде регистрирана само на еден Претплатник. Активирањето на СИМ картичката може да се направи само во рамки на мрежата на Операторот.
- (3) Претплатникот може да ги користи Услугите од Операторот преку терминална опрема која е во негова сопственост или преку терминалната/комуникациската опрема обезбедена од Операторот на завршната мрежна точка на локацијата каде што се наоѓа Претплатникот, која останува во сопственост на Операторот во текот на целото времетраење на Претплатничкиот договор.



- (4) Претплатникот треба да ги има поставено во терминалната/комуникациската опрема соодветните картички кои му се доделени на користење од Операторот за одреден тип на услуга (СИМ, Смарт или друг вид на картичка во зависност од Услугата).
- (5) Претплатникот може да побара преселување на фиксна претплатничка линија на друга адреса со поднесување на соодветно писмено барање до Операторот и поднесување на потребната документација за утврдување на потребата од преселба на линијата на друга адреса. Доколку постои техничка можност Операторот ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број во рок од 30 дена. Претплатникот е должен да плати надомест за извршеното преселување на новата адреса. Доколку преселувањето технички не е можно, Операторот ќе го извести Претплатникот во рок од 15 дена од приемот на барањето и ќе му овозможи откажување на претплатничката линија со плаќање на договорна казна согласно утврденото во Договорот или нејзино пренесување на друго лице. Операторот ќе го одбие барањето за преселување доколку Претплатникот има неподмирени сметки или не ја поднесе документацијата за утврдување на потребата од преселба.
- (6) Еден Претплатник може да користи и повеќе претплатнички линии под ист Претплатнички договор, доколку ги исполнува условите утврдени во Политиката за поднесување барања и склучување договори за засновање претплатнички однос на Операторот и ги потпише соодветните образци/анекси кон Претплатничкиот договор.
- (7) Во случај на пренесување на претплатнички број од мрежата на друг оператор, Операторот ќе изврши вклучување на претплатничката линија и доделување на СИМ картичка на Претплатникот од моментот на фактичкото пренесување на претплатничкиот број на Претплатникот во Мрежата на Операторот врз основа на одобрено барање за пренесување на број од операторот давател на број.
- (8) При активација на фиксна претплатничката линија, на барање на Претплатникот, Операторот ќе му овозможи користење на линијата со привремен претплатнички број се до завршување на постапката за пренесување на претплатнички број.
- (9) Од моментот на вклучување на претплатничката линија започнуваат да важат сите обврски на Претплатникот за плаќање на месечна претплата и надоместоци за искористените Услуги овозможени од Операторот.
- (10) Операторот ќе овозможи користење на сите основни и дополнителни Услуги во согласност со тарифниот модел и тип на услуги избрани од Претплатникот во текот на важењето на претплатничкиот однос.
- (11) Операторот може да го промени претплатничкиот број на Претплатникот без негова согласност поради технички причини или промени во задолжителните правни прописи, за што ќе го извести писмено или преку средствата за јавно информирање во рок не пократок од 30 дена (60 дена за претплатници - правни лица) пред воведување на промената. Во ваков случај, Претплатникот нема право на надомест на штета настаната како последица на промена на корисничкиот повикувачки број.
- (12) Претплатничкиот број може да се промени и по барање на Претплатникот со поднесување на писмено барање до Операторот, доколку Претплатникот претходно ги намира сите доспеани обврски кон Операторот. Барањето од Претплатникот за промена на претплатничкиот број Операторот по правило го одобрува ако за тоа постојат технички можности. За таа услуга Операторот може да наплати соодветен надоместок, согласно со неговиот Ценовник.
- (13) По престанокот на претплатничкиот однос, Операторот го става во мирување претплатничкиот број кој го користел Претплатникот и не го дава на користење на друг претплатник во рок од 6 месеци од денот на деактивацијата на претплатничката линија. Претплатничките броеви кои се пренесени од друг оператор, Операторот ги враќа на соодветниот оператор по престанок на претплатничкиот однос.
- (14) Доколку Претплатникот повторно склучи Претплатнички договор со избор на било кој тарифен модел од понудата на Операторот во периодот на мирување наведен погоре, на барање на Претплатникот Операторот повторно ќе му го додели истиот претплатнички број кој претходно го користел, доколку тоа е технички возможно.

**Член 10 Забрана на злоупотреба**

- (1) Претплатникот има право да ја користи претплатничката линија и Услугите обезбедени од Операторот само како краен корисник, за негова сопствена употреба. Овозможување на комерцијална употреба од страна на трети лица или препродажба на Услугите од страна на Претплатникот на трети лица со цел остварување на заработка за Претплатникот или за трето лице е забрането, освен доколку е склучен посебен договор со Операторот. Прекршувањето на оваа обврска ќе биде санкционирано согласно важечките прописи, при што Операторот има право веднаш да го раскине Претплатничкиот договор.
- (2) Претплатникот не смее да ја користи претплатничката линија:
  - 1) за да прави вознемирувачки или заканувачки повици кон било кои други претплатници или лажни повици кон службите за итни повици;
  - 2) за користење на Услугите на начин и за цели спротивни на ЗЕК и другите релевантни прописи, Претплатничкиот договор или овие Општи услови;
  - 3) на начин со кој му нанесува оперативна загуба или материјална штета на Операторот; на начин и/или со користење на терминална/комуникациска опрема кои предизвикуваат попречувања на функционирањето и/или интегритетот на Мрежата или предизвикува штети или пречки при користењето на Услугите на други претплатници.
- (3) При исполнување на било кој од погоре наведените услови Операторот има право привремено да ја исклучи претплатничката линија се до отстранување на причините од страна на Претплатникот поради кои истата била исклучена. Доколку причината поради која привремено е исклучена претплатничката линија Претплатникот не ја отстрани во рок од 30 дена, Операторот има право трајно да ја деактивира претплатничката линија и еднострано да го раскине Претплатничкиот договор, при што ќе се смета дека раскинувањето е настанато поради околности на страната на Претплатникот. Во таков случај Операторот има право да ги наплати договорните казни (пенали) за раскинување на Претплатничкиот договор пред истекот на минималното времетраење на договорната обврска, доколку се исполнети условите за тоа.

**Член 11 Начин на употреба на доделените СИМ/Смарт картичка**

- (1) Претплатникот е должен да ја чува СИМ/Смарт картичката која му е дадена од Операторот за целото времетраење на претплатничкиот однос на начин кој ќе оневозможи нејзина неовластена употреба од трети лица. Доколку Претплатникот му ја даде на располагање на друго лице СИМ/Смарт картичката регистрирана на име на Претплатникот согласно Претплатничкиот договор, Претплатникот е одговорен кон Операторот за плаќање на сите надоместоци за Услугите користени од тие лица.
- (2) Претплатникот е должен да ги чува во тајност ПИН/ПУК кодовите од доделената СИМ картичка, и кој било друг код или лозинка со кои се идентификува во системите на Операторот. По барање на Претплатникот Операторот може да изврши промена на ПИН кодот на Претплатникот доколку истиот бил користен без овластување од трети страни, или да ја деактивира СИМ/Смарт картичката како во случај на губење или кражба на СИМ/Смарт картичката.
- (3) СИМ/Смарт картичката се дава на користење на Претплатникот и истата останува во сопственост на Операторот за целото времетраење на претплатничкиот однос и Претплатникот нема право да ги отстапи на користење или да ги продаде на трето лице без одобрение од Операторот.
- (4) Претплатникот е должен на барање на Операторот да ја врати СИМ/Смарт картичката при престанок на претплатничкиот однос, како и во секое време во текот на претплатничкиот однос особено заради безбедносни причини, вонредна состојба, јавен интерес, или од технички причини поврзани со работењето на Мрежата и обезбедувањето на Услугите на Претплатникот.
- (5) Во случај на губење или кражба на СИМ/Смарт картичката Претплатникот е должен веднаш да го известува Операторот преку повик до неговиот Контакт центар или со посета на најблискиот продажен салон при што е должен да го наведе претплатничкиот

број за кој се однесува известувањето и да ги даде сите други информации побарани од овластените лица на Операторот неопходни за проценување на автентичноста на таквото известување.

- (6) Врз основа на известувањето од Претплатникот Операторот веднаш ќе изврши исклучувањена СИМ/Смарт картичката. При тоа Операторот нема да сноси одговорност кон Претплатникот или кон трета страна за било каква штета која може да настане како последица на неистинито или ненавремено известување за кражба или губење на СИМ/Смарт картичката.
- (7) Претплатникот останува платежно одговорен кон Операторот за сите надоместоци од користени Услуги и други трошоци настанати до моментот на известувањето на Операторот и исклучувањето на СИМ/Смарт картичката.
- (8) Претплатникот е должен да изврши замена на украдената или изгубена СИМ/Смарт картичка со нова најдоцна во рок од 30 дена од денот на даденото известување на Операторот. Доколку во овој рок, Претплатникот не побара замена на СИМ/Смарт картичката, Операторот може да го раскине Претплатничкиот договор, при што ќе се смета дека раскинувањето е настанато поради околности на страната на Претплатникот. Во таков случај Операторот има право да ги наплати договорните казни (пени) за раскинување на договорот пред истекот на минималното времетраење на договоротна обврска, доколку се исполнети условите за тоа.

## **Член 12 Претплатничка терминална/комуникациска опрема**

- (1) Претплатникот е обврзан да користи терминална опрема која е соодветно атестирана за поврзување на Мрежата на Операторот и која ги исполнува релевантните технички стандарди важечки во Република Македонија. Претплатникот е должен да не ја користи терминалната опрема на начин кој би вознемирувал други претплатници или би го нарушил јавниот ред како и да спречи користење на неговата терминална опрема од трети лица ако таквото користење е спротивно на одредбите на овие Општи Услови, Претплатничкиот договор или на важечки пропис.
- (2) Терминалната/комуникациската опрема која што останува во сопственост на Операторот, а му е дадена на Претплатникот заради користење на Услугите се наведува во посебен документ - реверс издаден од овластено лице на Операторот во моментот на нејзиното примопредавање на Претплатникот. Претплатникот е должен оваа опрема да ја чува како добар домаќин и да го пријави на Операторот секој дефект настанат на истата. Секоја штета настаната на доверената опрема по вина на Претплатникот истиот е должен да ја надомести на Операторот.
- (3) Претплатникот не треба да приклучува на Мрежата на Операторот терминална опрема која не е во согласност со условите пропишани со прописите со кој се уредува радио и телекомуникациската терминална опрема и/или со Планот за намена на радиофреквенциските опсези во Република Македонија. За таа цел, Операторот има право да побара од Претплатникот да ја прегледа и контролира исправноста на терминалната опрема.
- (4) Претплатникот треба да ја чува својата терминална опрема на начин што ќе ја заштити од оштетувања и од нејзино неовластено користење од страна на трети лица. Претплатникот е лично одговорен за сите штети, трошоци или недостапност на одредени Услуги кои можат да настанат како резултат на неправилното користење на терминалната опрема или настанати поради користење на неисправна или нестандартна терминална опрема која не е одобрена од Операторот.
- (5) Доколку Претплатникот користи терминална опрема набавена од Операторот која е ограничена т.е. заклучена за користење само со СИМ картичка издадена од Операторот, во случај на раскинување на Претплатничкиот договор, врз основа на барање на Претплатникот Операторот ќе му обезбеди информација дали оваа опрема може да ја користи со СИМ картичка издадена од друг оператор и/или давател на услуги, и ќе го извести за цената и начинот на отклучување на таа терминална опрема доколку Операторот обезбедува таква услуга.
- (6) Подесувањето на мобилниот телефон или друга соодветна терминална опрема на автоматско бирање на мобилна комуникациска мрежа може да предизвика

дополнителни трошоци од непосакуван роаинг во определени околности и во одредени зони во државата (погранични зони, планински места итн.) каде е присутен сигналот од мобилните оператори од соседните земји Од тие причини, при продажба на терминална опрема во овластените продажни салони на Операторот, на Претплатникот ќе му биде дадено писмено упатство за начинот и можноста за рачен избор на мобилна комуникациска мрежа на неговата терминална опрема, заради избегнување на вакви непожелни и неочекувани трошоци.

- (7) Претплатникот ќе ги сноси сите трошоци кои може да настанат заради отстранување на дефекти на терминална/комуникациска опрема, инсталации и/или Мрежата, предизвикани од Претплатникот или настанати по негова вина или невнимание.

### **Член 13 Јавна услуга за пренос на податоци (мобилен интернет и интернет на фиксна локација)**

- (1) Операторот овозможува користење на јавна услуга пренос на податоци со тарифни модели преку јавна мобилна мрежа и/или преку јавна кабелска мрежа (мобилен интернет и интернет на фиксна локација). Јавната услуга на пренос на податоци може да се користи со употреба на соодветна терминална опрема:
- а) за мобилен интернет - мобилен телефон кој ги поседува потребните технички карактеристики и е компатибилен со Мрежата на Операторот или со користење на соодветен уред за користење на оваа услуга, т.н. Дата стик, издаден од Операторот;
  - б) за интернет на фиксна локација - соодветена опрема инсталирана на локацијата на Претплатникот (модем и рутер) поврзан на јавната кабелска мрежа.
- (2) Доколку Операторот воведо ограничувања на своите услуги за пренос на податоци по однос на блокирање на одредени типови на пакети или достапност на своите услуги преку мрежите на други оператори, таквите ограничувања ќе бидат наведени во јавно објавените понуди.
- (3) Операторот не рекламира брзини на пренос на податоци за мобилен интернет изразени во единица мерка (bit/s) бидејќи при користење на мобилен пристап на интернет не може да бидат гарантирани и константни брзините на преносот на податоци поради начинот на кој функционира технологијата на јавната мобилна комуникациска мрежа, која подразбира делење на еден ресурс од повеќе претплатници во исто време, што доведува до намалување на брзините при истовремено користење на капацитетот за мобилен интернет од зголемен број на претплатници.
- (4) Операторот рекламира брзини за пренос на податоци за интернет на фиксна локација кои зависат од избраниот тарифен модел и истите се утврдуваат во склучениот Претплатнички договор.
- (5) Операторот во склучените претплатнички договори обезбедува информации за вклучена количина на интернет сообраќај, цена за пренос на податоци за сите тарифни модели како и услови на користење по надминување на вклучената количина и евентуални ограничувања кои важат кон Претплатникот и причините за тоа, како и информации за минимална брзина на проток на податоци при download и upload.
- (6) При користење на услугата пренос на податоци преку јавна мобилна мрежа (мобилен интернет) Операторот на писмено барање од Претплатник ќе му овозможи проверка за минимална и вистинска брзина на преносот на податоци. Проверката ќе се изврши врз основа на достапните информации од техничките системи на Операторот кои вршат мерење на искористениот сообраќај на пренос на податоци, при што ќе се земат предвид податоците од активните периоди на користење во секоја податочна сесија (upload/download). Ваквите податоци се достапни најмногу во временски период на којшто се однесува последниот завршен пресметковен период.
- (7) При користење на услугата пренос на податоци преку јавна кабелска мрежа (интернет на фиксна локација) Операторот на писмено барање од Претплатник ќе му овозможи проверка за минимална и вистинска брзина на преносот на податоци. Проверката ќе се изврши врз основа на достапните информации од техничките системи на Операторот кои прават синхронизација на брзината на пренос на податоци на модемот инсталиран на локацијата на Претплатникот согласно избраниот тарифен модел. Ваквите податоци

се достапни најмногу во временски период на којшто се однесува последниот завршен пресметковен период.

### **Член 13Б Користење на роаминг услуги**

- (1) Операторот обезбедува користење на јавни комуникациски услуги во други држави (понатаму - меѓународни роаминг услуги), преку јавните комуникациски мрежи на странски оператори со кои има склучено соодветни договори за обезбедување на роаминг услуги. За можноста за користење и квалитетот на роаминг услугите е одговорен странскиот оператор на чија мрежа е најавен Претплатникот кој престојува во странска држава и истите зависат од мрежните капацитети на операторот преку кој се користи роаминг услугата и покриеноста со сигнал на територијата на странската држава. Обемот на меѓународни роаминг услуги кои му се на располагање на Претплатникот може да варира во зависност од мрежните капацитети на странскиот оператор и склучениот договор за обезбедување на роаминг услуги. Целосна листа на странски оператори со кои Операторот има склучено договор за обезбедување на роаминг услуги на корисници на тарифни модели е објавена на интернет страницата [www.a1.mk](http://www.a1.mk).
- (2) Зависно од тарифниот модел, Претплатникот ги користи меѓународните роаминг услуги како основна или дополнителна услуга. Исто така, Претплатникот има можност да активира и дополнителни роаминг пакети со вклучен сообраќај (за говорни повици и/или мобилен интернет во роаминг) за дополнителна месечна претплата. Доколку цените за роаминг услугата не се утврдени во склучениот претплатнички договор, при користењето на роаминг услуга кон Претплатникот се применуваат цените наведени во важечкиот ценовник на Операторот за секоја странска држава посебно. Претплатникот може да побара активирање на забрана за користење на роаминг услуги или нејзино отстранување т.е. повторно овозможување на користење на роаминг услуга.
- (3) Операторот врши наплата на роаминг услуги по добивање на податоците за остварен сообраќај од релевантниот странски оператор преку чија мрежа се овозможени роаминг услугите, при што трошоците за роаминг услуги може да бидат прикажани на месечна сметка за пресметковен период кој е различен од периодот во кој е користена роаминг услугата, во зависност од времетраењето потребно за добивање на податоците за остварен сообраќај од странските роаминг оператори, но не повеќе од 60 дена од денот на користените роаминг услуги.
- (4) Врз основа на дадена согласност од Претплатникот изразена во претплатничкиот договор, Операторот ќе го известува со СМС порака Претплатникот штом ќе отпочне со користење на услугата меѓународен роаминг, со наведување на цените со вклучен ДДВ за дојдовен и појдовен повик и користење на СМС пораки во роаминг за соодветната странска држава.
- (5) Операторот ќе го следи вообичаеното однесување на Претплатникот кој користи услуга меѓународен роаминг и бесплатно, со СМС порака ќе го предупреди, во случај кога трошоците за реализираниот сообраќај (дојдовни и појдовни повици и СМС пораки) во меѓународен роаминг ќе достигнат приближен износ од 3.000 денари со вклучен ДДВ. При тоа Претплатникот треба да има предвид дека известувањето се базира на податоци добиени во скоро реално време (near real time data), поради што во моментот на прием на известувањето Претплатникот може веќе да го има надминато наведениот износ. По добивање на наведеното известување преку СМС порака Претплатникот има право со СМС порака во одреден формат пропишан од Операторот да го известува Операторот дека е согласен да му се ограничи пристапот до роаминг услугата. Операторот ќе го ограничи пристапот до услугата меѓународен роаминг, веднаш по приемот на ваква СМС порака испратена од Претплатникот. Доколку Претплатникот не испрати СМС порака за ограничување на пристапот до роаминг услугата, истиот ќе продолжи да ја користи услугата меѓународен роаминг без ограничувања.
- (6) Во случај на користење на услуга интернет во меѓународен роаминг, врз основа на дадена согласност од Претплатникот изразена во претплатничкиот договор,

Операторот ќе го следи вообичаеното однесување на Претплатникот кој ја користи оваа услуга во меѓународен роаинг и бесплатно, со СМС порака ќе го предупреди, во случај кога трошоците за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роаинг ќе достигнат вкупен износ од 1000 денари со вклучен ДДВ. По добивање на наведеното известување преку СМС порака Претплатникот треба да го извести Операторот со СМС порака во одреден формат пропишан од Операторот дека е согласен да продолжи со користење на услуга интернет во меѓународен роаинг. Доколку Претплатникот не испрати СМС порака за продолжување на пристапот до услугата интернет во меѓународен роаинг, Операторот ќе го ограничи пристапот до оваа услуга бесплатно и без одлагање. Доколку Претплатникот не ја даде бараната согласност за добивање информација за ограничување на пристапот кон услугата интернет во меѓународен роаинг, Операторот нема обврска да го известува ниту да го ограничува пристапот до услугата интернет во меѓународен роаинг.

- (7) Во случај на прекумерни трошоци настанати во кратко време, Операторот, покрај одредбите од овој член го задржува правото да постапи согласно одредбата за нетипичен сообраќај утврдена во Член 16 од овие Општи услови и да го прекине користењето на услугата меѓународен роаинг и побара плаќање на настанатите трошоци.
- (8) Операторот ќе се обиде да ги заштити своите претплатници од несакан роаинг, така што со имплементација на соодветен систем за таа намена ќе прави напори да ја ограничи можноста без желба на Претплатникот истиот во погранични региони да биде префрлен на мрежа на друг странски оператор од соседни земји на Република Македонија, а претходно бил најавен во Мрежата на Операторот.
- (9) Доколку Претплатникот сака целосно да се заштити од можноста за несакан роаинг сообраќај, потребно е да ја подеси терминалната опрема на рачен избор на мрежа. Претплатникот не е ослободен од плаќање на надоместоци за користени Услуги, настанати во услови на несакан роаинг сообраќај.
- (10) При користење на роаинг услуги во Р. Србија, Р. Црна Гора, Р. Босна и Херцеговина, Р. Албанија и Р. Косово се применуваат исти надоместоци како при користењето на услугите во мрежата на Операторот, но со извесни ограничувања наведени во Политиката за фер користење на услуги во роаинг во рамки на Прилог б од овие Општи услови за користење на услугите на Операторот.

#### **Член 14 Тарифни модели и посебни услови за користење**

- (1) Сите важечки тарифни модели, дополнителни услуги и применливи надоместоци достапни на претплатниците на Операторот ќе бидат јавно објавени во неговиот Ценовник кој е достапен на интернет страницата [www.a1.mk](http://www.a1.mk).
- (2) Секој Претплатник го одбира својот тарифен модел кој сака да го користи во текот на времетраењето на претплатничкиот однос при склучувањето на Претплатничкиот договор или при негова обнова.
- (3) Претплатникот може да побара промена на тарифниот модел на одредена Услуга во текот на траењето на претплатничкиот однос, еднаш во текот на 30 календарски дена доколку ги исполнува условите определени од Операторот за користење на бараниот тарифен модел. При промена на тарифниот модел Операторот има право да наплати еднократен надомест, во износ утврден со важечкиот Ценовник на Операторот.
- (4) Операторот ги задржува правата за одредени Услуги кои овозможуваат неограничено бесплатно користење да определи и примени политика за фер користење или посебни услови за користење на одредени тарифни модели и/или промотивни понуди заради заштита од злоупотреба при користење на таквите услуги. Посебните услови за користење или политиката за фер користење ќе бидат објавени на веб страницата на Операторот и ќе бидат јавно достапни во неговите продажни салони, пред нивното стапување во сила. Ваквите посебни услови за користење или политика за фер користење се применуваат врз соодветниот Претплатник во дополние на одредбите од овие Општи услови и склучениот Претплатнички договор.

**Член 15 Обезбедување на услуга со додадена вредност**

- (1) Операторот може да обезбедува Услуги со додадена вредност преку посебен број доделен од АЕК или преку посебна веб страница (веб портал) за симнување на содржини, при што Претплатникот може да ги користи овие услуги или да врши нивно активирање и деактивирање преку остварување на повик или испраќање на соодветна СМС/ММС порака во одреден формат до соодветниот посебен број или со симнување на содржини од соодветната веб страница, согласно условите објавени од Операторот.
- (2) Услугата со додадена вредност може да ја обезбедува и друг давател на услуга со додадена вредност со кој Операторот има склучено комерцијален договор за цели на обезбедување на таквата Услуга кон Претплатниците на Операторот. Во таков случај, давателот на услуга со додадена вредност е целосно одговорен за креирање и проследување на содржините кои ја сочинуваат Услугата со додадена вредност до Претплатникот, како корисник на услугата, при што единствено давателот на услуга со додадена вредност е целосно одговорен за содржината, форматот, точноста и начинот на обезбедување на самата Услуга со додадена вредност.
- (3) Надоместоците за користење на Услуги со додадена вредност му се фактурираат на Претплатникот во неговата редовна месечна сметка или се одземаат од неговата Припејд сметка.
- (4) Во случај на злоупотреба или кршење на одредбите од законските и подзаконските акти при користење или обезбедување на Услуга со додадена вредност, утврдени од надлежен државен орган, по негово барање Операторот може да изврши времен прекин на пристапот до одредена Услуга со додадена вредност, за што Операторот не сноси одговорност.

**Член 16 Нетипичен сообраќај**

- (1) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на Претплатникот при користење на Услугите и доколку се утврди постоење на нетипичен сообраќај во форма на невообичаено и ненадејно зголемување на нефактурираниот износ за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење има право да го извести Претплатникот за ваквиот нетипичен сообраќај.
- (2) Како нетипичен сообраќај се смета секој сообраќај кој го зголемува нефактурираниот износ на месечната сметка од најмалку два пати над просечниот износ на сметката што Претплатникот го платил во последните три месеци.
- (3) За нови Претплатници како нетипичен сообраќај се смета сообраќај кој го зголемува нефактурираниот износ на месечната сметка во износ од најмалку два пати над просечниот износ на месечна претплата за тарифниот модел што го избрал новиот Претплатник.
- (4) Во случај на забележан нетипичен сообраќај и по претходно известување, Операторот има право да изврши прекин на обезбедувањето на Услугите на Претплатникот и да побара плаќање на дотогаш потрошениот износ заради понатамошно обезбедување на Услугите.

**Член 17 Цени и надоместоци за користење на Услугите на Операторот**

- (1) Месечната претплата и цените за користење на основните Услуги и други надоместоци кои се дел од тарифниот модел избран од Претплатникот за секоја претплатничка линија, се наведени во соодветниот прилог на склучениот Претплатничкиот договор.
- (2) Цените за користење на дополнителните услуги кои не се дел од избраниот тарифен модел, како и на сите други Услуги кои ги користи Претплатникот како и износите на применливите месечни и еднократни надоместоци, се утврдени и наведени во Ценовникот на Операторот.
- (3) Во Ценовникот на Операторот се наведени сите важечки тарифни модели, поединечни цени за користење на секој тип и вид на услуга, начинот на тарифирање, тарифни интервали, месечни претплати, еднократни надоместоци, цени за купување на

терминална/комуникациска опрема, услови за користење, промотивни понуди и сите други ценовно поврзани информации кои се релевантни и се применуваат соодветно на Претплатниците.

- (4) Ценовникот на Операторот е јавно објавен и достапен на интернет страницата додека информации за поединечни цени и тарифни модели, надоместоци и други информации може да се добијат и во сите овластени продажни места на Операторот.
- (5) Операторот има право да ги менува и дополнува цените, надоместоците и условите за користење на Услугите наведени во Ценовникот во секое време, при што таквите промени се објавуваат на веб страницата на Операторот пред нивното стапување во сила.
- (6) Операторот ќе ги пресметува надоместоците за остварениот обем на комуникациски сообраќај од Услугите искористени од Претплатникот на месечно ниво во еден пресметковен период, во зависност од типот на Услуга, искористени тарифни единици (број на воспоставени комуникации, времетраење на комуникацијата, количество на пренесени податоци, испратени пораки итн.) и цената на соодветните Услуги утврдени во Претплатничкиот договор или во Ценовникот на Операторот. Бројот на тарифните единици, времетраењето и остварениот обем на комуникациски сообраќај за искористените Услуги од Претплатникот се утврдува согласно записите од техничките системи на Операторот.

### **Член 18 Издавање и плаќање на месечни сметки**

- (1) Операторот му издава на Претплатникот месечна сметка во која ќе бидат наведени сите надоместоци за остварениот комуникациски сообраќај во пресметковниот период, износот на месечната претплата/претплати и другите применливи надоместоци за користените Услуги согласно склучениот Претплатнички договор и Ценовникот на Операторот и позитивните прописи. Дополнително во месечната сметка ќе биде пресметан и прикажан и данокот на додадена вредност и други јавни давачки согласно важечките правни прописи.
- (2) Сметките ќе бидат издадени на име на Претплатникот и испратени на адресата на неговото живеалиште, по барање на Претплатникот на адресата за фактурирање на која самиот Претплатник барал да се доставува месечната сметка или ќе бидат испратени во електронска форма врз основа на согласност од Претплатникот. Месечната сметка ќе биде испратена до Претплатникот најдоцна во рок од 15 дена по истек на пресметковниот период за кој истата се однесува.
- (3) Претплатникот може да добие информација за износот на месечната сметка само лично, преку Одделот за Грижа на Корисници на Операторот или во неговите продажни салони, со негова идентификација или со наведување на претплатничка лозинка. Исто така, секој Претплатник има можност да се регистрира со свое корисничко име и лозинка на соодветен интернет портал/апликација обезбедена од Операторот и сам да ги прегледува своите месечни сметки.
- (4) Претплатникот е должен редовно и навремено да ја плаќа месечната сметка во рокот наведен во истата. Непримањето на месечна сметка по било кој основ не го ослободува Претплатникот од обврската за навремено плаќање на доспеаниот долг. Претплатникот може да побара копија од месечната сметка во било кој продажен салон на Операторот, доколку истата не ја примил на време.
- (5) Плаќањето на сметката ќе се смета дека е извршено на денот кога е извршена уплатата. Плаќањето на месечната сметка Претплатникот може да го изврши без наплата на провизија во сите овластени продажни места на Операторот, електронски преку интернет страната на Операторот и со траен налог преку деловните банки наведени на самата месечна сметка. Претплатникот може да ја плати месечната сметка со плаќање на провизија и во сите деловни единици на Пошта или во сите деловни банки.
- (6) Доколку Претплатникот доцни со плаќањето на месечната сметка, Операторот го задржува правото да пресмета казнена камата согласно применливите законски прописи, од денот кога Претплатникот западнал во задоцнување со плаќањето на сметката до денот на нејзиното плаќање.
- (7) Ако поради пропуст направен од Претплатникот, не се правилно внесени точните податоци потребни за правилно раскнижување на уплатениот налог за плаќање,



- Операторот ќе го смета побарувањето за ненаплатено, се додека Претплатникот не ги презентира точните податоци, оригиналниот налог за плаќање заверен од институцијата за плаќање и оригиналната месечна сметка за која што се однесува уплатата од налогот.
- (8) Во рамките на доставената месечна сметка Операторот без надоместок на Претплатникот му доставува детална сметка за сите видови на телефонски услуги што ги користел Претплатникот, без приказ на поединечни податоци, а по барање на Претплатникот и со приказ на поединечните податоци за сите видови телефонски услуги, во рок од 5 (пет) работни дена од приемот на барањето, што може да биде извршено во електронска форма доколку Претплатникот се согласи со тоа.
  - (9) Месечната фактура се доставува на Претплатникот во електронска форма на адреса од електронска пошта (e-mail) дадена од Претплатникот за комуникација со Операторот. Претплатникот може да побара месечната фактура наместо во електронска форма да му се доставува во печатена форма, преку пошта.
  - (10) За висината на месечната сметка Претплатникот има право да поднесе приговор до Операторот согласно одредбата од Член 24 од овие Општи Услови. Доколку Претплатникот не поднесе приговор во наведениот рок се смета дека месечната сметка е прифатена од Претплатникот.

### **Член 19 Наплата на заостанати долгови**

- (1) Во случај на ненавремено плаќање (доцнење) на месечната сметка, Операторот ќе го извести Претплатникот во писмена форма со писмено известување за поминат рок на плаќање наведено во наредната месечна сметка, а дополнително ќе го предупреди и со праќање на системска порака со напомена за краен рок за плаќање на сметката.
- (2) Доколку Претплатникот не го намира заостанатиот долг во целост до датумот наведен во известувањето, Операторот има право привремено да го ограничи пристапот (целосно или делумно т.е. кон сите Услуги и/или само кон и за одредени Услуги за претплатничката линија/линии на Претплатникот (забрана за сите видови на појдовен сообраќај, како и целосна забрана за роаминг и интернет сообраќај)).
- (3) Во периодот на привременото ограничување на пристапот кон сите или одредени Услуги, Претплатникот и понатаму е одговорен за плаќање на месечната претплата. Доколку Претплатникот има повеќе претплатнички линии, Операторот има право да изврши привремено ограничување на пристапот кон Услугите поради заостанат долг за сите претплатнички линии активирани согласно склучениот Претплатнички договор, дури и во случај ако Претплатникот навремено ги платил месечните сметки за дел од претплатничките линии.
- (4) Откако Претплатникот ќе го плати целокупниот заостанатиот долг, Операторот ќе изврши повторно приклучување на претплатничката линија/линии и ќе овозможи непречено користење на Услугите на Претплатникот, при што има право да наплати од Претплатникот надомест за вклучување по по задоцнето плаќање, во износ утврден во Ценовникот на Операторот.
- (5) Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг ниту по привременото ограничување на пристапот кон Услугите, Операторот ќе му достави дополнително (второ) известување во писмена форма преку системска порака со напомена за крајниот рок за плаќање на заостанатиот долг. Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг ниту во дополнително дадениот рок, Операторот може трајно да исклучи дел или сите претплатнички линии на Претплатникот активирани согласно склучениот Претплатнички договор и да го раскине Претплатничкиот договор без отказан рок. Во овој случај Операторот има право да ги превземе сите дозволени активности за наплата на заостанатиот долг.
- (6) Раскинувањето на Претплатничкиот договор и деактивирање на претплатничката линија /линии поради неплатен заостанат долг Операторот ќе го изврши во период не подолг од 90 дена од денот на привременото ограничување на пристапот кон Услугите за што Претплатникот ќе биде соодветно известен. Од моментот на раскинување на Претплатничкиот договор и деактивирање на претплатничката линија /линии Операторот веќе нема да пресметува и фактурира месечна претплата, но го задржува правото за наплата на договорна казна за предвременно раскинување на

Претплатничкиот договор и други надоместоци поради околности на страната на Претплатникот, во смисла на Член 31 од овие Општи услови и соодветните одредби од Претплатничкиот договор.

- (7) Периодот на привремено ограничување на пристапот пред раскинување на Претплатничкиот договор наведен погоре, Операторот може да го продолжи исклучиво на барање на Претплатник и врз основа на извршена уплата на дел од заостанатиот долг.
- (8) Операторот може да овозможи одложено плаќање на рати на заостанат долг при што условите за плаќањето ги утврдува Операторот. Одложеното плаќање се регулира со потпишување на посебна Спогодба помеѓу Претплатникот и Операторот, со кој Претплатникот се обврзува дека ќе го плати должениот износ на датумот/датумите наведени во Спогодбата. Доколку не е целосно завршена исплатата на рати по претходно склучена спогодба, Операторот нема да дозволи одложено плаќање на дополнително доспеани долгови од Претплатникот.
- (9) За наплата на заостанатиот долг, Операторот има право да ги преземе сите законски мерки за посредна или непосредна наплата на долгот, вклучувајќи ангажирање на овластени агенции за наплата и адвокатски друштва за извршување на присилна наплата. Исто така, Операторот има право да поведе постапка за присилно наплатување на долгот од Претплатник пред соодветните овластени органи (судови, нотари, извршители) вклучувајќи и наплата на казнена камата и процесни трошоци.
- (10) Операторот може да побара од Претплатникот депонирање на паричен износ на средства како гаранција т.е. бескаматен депозит и/или аванс, а особено по исклучување на Претплатник заради доцнење или неможност за плаќање, за пристап до Мрежата од времен карактер, како и при склучување на договор со Претплатник кој не е државјанин на РМ или Претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност како и во случаите дефинирани во Политиката за поднесување барања и склучување договори за засновање претплатнички однос на Операторот. Операторот може да го користи депонираниот износ на Претплатникот за наплата на заостанатите долгови на Претплатникот.
- (11) Паричниот износ /Гаранцијата т.е. депозитот ќе му биде вратен на Претплатникот, без камата, по истекување на Договорот за користење на услугите или по доставување на соодветен доказ за неговата платежна способност, под услов Операторот да нема финансиски побарувања од Претплатникот поради која било причина.

## **Член 20 Пренесување на право на користење на претплатничка линија и претплатнички број на друг Претплатник**

- (1) Претплатникот може да побара неговата претплатничка линија/линии да биде пренесена на трето лице (во понатамошниот текст: Нов Претплатник) по негово претходно барање за пренесување одобрено од Операторот. Во моментот на поднесувањето на барањето за пренесување на претплатничка линија, Претплатникот треба да ги има платено сите отворени долгови кон Операторот. Претплатникот останува одговорен за плаќање на сите надоместоци за Услуги користени до моментот на пренесување на претплатничката линија на Новиот Претплатник кои доспеале за наплата по пренесувањето на претплатничката линија.
- (2) Пренесувањето на претплатничката линија се врши врз основа на поднесено и прифатено Барање од Новиот Претплатник за засновање претплатнички однос во смисла на Член 5 и 6 од овие Општи услови и склучен Претплатнички договор помеѓу Операторот и Новиот Претплатник согласно Член 7 од овие Општи услови.
- (3) Новиот Претплатник ги превзема во целост правата и обврските кон Операторот по однос на пренесената претплатничка линија и станува платежно одговорен за месечните претплати и надоместоците за користени Услуги од моментот на прифаќање на неговото Барање од страна на Операторот.
- (4) Со пренесувањето на претплатничката линија од Претплатникот на Новиот Претплатник, престанува претплатничкиот однос за таа линија меѓу Претплатникот и Операторот а се воспоставува претплатнички однос помеѓу Новиот Претплатник и Операторот.

- (5) При пренесувањето на претплатничката линија, Претплатникот ќе плати надоместок согласно Ценовникот на Операторот, доколку таков надоместок е предвиден.
- (6) Претплатникот може да го пренесе правото на користење на доделениот претплатнички број на друго правно или физичко лице со избор на било кој тарифен модел од важечката понуда на Операторот. Во таков случај, Претплатникот може да ја задржи постоечката претплатничка линија со активирање на нов претплатнички број доделен од Операторот или истата да ја деактивира, при што е должен да ги исполни сите обврски кон Операторот наведени во Претплатничкиот договор, вклучувајќи плаќање на предвидените договорни казни (пенали) за предвремено раскинување т.е. трајно исклучување на претплатничка линија пред истекот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска.

### **Член 20Б Привремен прекин (мирување) на барање на претплатник**

- (1) Операторот на писмено барање од претплатникот може да обезбеди привремен прекин во обезбедувањето на комуникациските услуги (мирување), освен за припејд и ИТС, за период од 30 дена до 3 месеци, но не повеќе од еднаш годишно. За време на мирувањето претплатникот не ја плаќа редовната месечна претплата и му се доделува забрана за секаков вид сообраќај во двете насоки на претплатничката линија.
- (2) При поднесување на барање за мирување претплатникот треба да ги има подмирено сите доспеани фактури, а за време на периодот мирување е забранета било каква промена во однос на услугите ставени во мирување.
- (3) Периодот од 1 година се смета од датумот на последното Барање за мирување на претплатничката линија.
- (4) Повторно приклучување ќе биде автоматски спроведено по истекот на периодот, или пред тоа со поднесување на писмено барање за активирање на услугата од страна на Претплатникот.
- (5) По истекот на периодот на мирување, претплатникот ќе продолжи да го користи тарифниот модел или пакет што го користел пред мирувањето со сите права и обврски, а задолжителното времетраење на договорот ќе му се продолжи за онолку месеци/денови за колку што месеци/денови претплатникот ја побарал услугата.
- (6) Операторот го задржува правото да наплати еднократен надомест за услугата согласно актуелниот Ценовник на денот на Барањето.

### **Член 21 Преносливост на број**

- (1) Претплатникот може да бара пренесување броеви од Мрежата на Операторот во мрежи на други оператори на јавни комуникациски мрежи во Република Македонија (при што Операторот се јавува во улога на оператор давател), како и да изврши пренесување на броеви од мрежи на други оператори на јавни комуникациски мрежи во Мрежата на Операторот (при што Операторот се јавува во улога на оператор примател) согласно важечките правни прописи на Република Македонија.
- (2) Во случај на пренесување на број во мрежата на Операторот, претплатникот поднесува барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број со Операторот и истовремено склучува Претплатнички договор со Операторот што влегува во сила во моментот на фактичкото пренесување на бројот од операторот давател на Операторот. Во случај на одбивање на барањето од страна на оператор давател, Претплатничкиот договор нема да предизвика никакви правни дејствија и истиот ќе се смета за неважечки.
- (3) Барањето за склучување на Претплатнички договор со пренесување на број содржи:
  - 1) согласност на претплатникот дека претплатничкиот договор склучен со оператор давател се раскинува поради остварување на правото на претплатникот за пренесување на број;
  - 2) изјава од претплатникот дека ќе ги исполни сите обврски кои произлегуваат од претплатничкиот договор склучен со оператор давател заедно со обврските кои произлегуваат поради раскинување на претплатничкиот договор;

- 3) согласност на претплатникот раскинувањето на претплатничкиот договор да стапи на сила со моментот на фактичкото пренесување на бројот за кој се бара пренесувањето од операторот давател до операторот примател;
  - 4) 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 не биде раскинат;
  - 5) овластување на Операторот во име на претплатникот и за негова сметка да го проследи барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број до операторот давател, како и да настапува пред операторот давател во сите активности поврзани со процедурата за пренесување на број;
  - 6) известување дека поднесеното барање за пренесување на број не може да биде прекинато од страна на претплатникот по започнување на постапката.
  - 7) изрична согласност на претплатникот дека Операторот може да ги пренесува податоците, наведени во барањето за пренесување на број за претплатникот, до операторот давател и до АЕК.
- (4) Формуларот на барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број е јавно објавен и достапен во продажните салони на Операторот во форма и содржина уредена со закон. Заради комплетност на поднесеното барање, а со цел на реализација на услугата за пренесување на број, барателот треба да ги приложи сите потребни документи согласно Член 5 од овие Општи услови како и документите утврдени во став 3 од овој член.
- (5) Доколку барателот не ги приложи сите потребни документи во прилог на барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број, Операторот нема да ја започне процедурата за пренесување на број поради непотполност на барањето.
- (6) По приемот на комплетираното барање, Операторот ќе го извести операторот давател дека претплатникот поднел барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број во рок не подолг од 2 (два) работни дена од денот на приемот на барањето. Операторот давател треба да му одговори на Операторот во рок не подолг од 1 (еден) работен ден по приемот на барањето. Операторот ќе го извести претплатникот за прифаќањето или за одбивањето на барањето од страна на операторот давател во рок не подолг од:
- 1 (еден) работен ден по приемот на одговорот од операторот давател за пренесување на претплатнички број во јавна мобилна комуникациска мрежа;
  - 2 (два) работни дена по приемот на одговорот од операторот давател за пренесување на претплатнички број во јавна фиксна комуникациска мрежа.
- (7) Претплатникот има право да иницира пренесување или повторно пренесување на претплатничкиот број од Мрежата на Операторот во мрежи на други оператори на јавни комуникациски мрежи во Република Македонија, во временски период не пократок од 30 дена од започнувањето на обезбедување на Услугите од Операторот.
- (8) Во случај на пренесување на број од мрежата на Операторот во мрежи на други оператори во Република Македонија, Операторот ќе го одбие барањето за пренесување број доколку е исполнет барем еден од наведените услови:
- 1) барањето се однесува на број што не постои;
  - 2) барањето е поднесено од неовластено лице;
  - 3) бараниот број веќе е во постапка за пренесување, односно веќе е поднесено барање за пренесување на истиот број;
  - 4) бараниот број веќе е во статус на мирување.

## **Член 22 Користење на Услугите преку Припејд систем на наплата**

- (1) Операторот може да го обезбеди користењето на Услугите и преку систем за плаќање однапред со уплата на вредносни ваучери (Припејд систем на наплата) без издавање на месечна сметка, при што Претплатникот не може да потроши повеќе од вредноста која ја уплатил на својата Припејд сметка ниту да му се наплати некаков заостанат долг при следното надополнување на сметката, освен доколку самиот не се согласил со тоа.

- (2) Претплатниците на Припејд системот на наплата (Претплатници на Припејд систем) воспоставуваат претплатнички однос со Операторот во моментот на купувањето на Припејд СИМ картичката од овластените продажни места на Операторот и неговите трговски застапници и извршената евиденција на неговите податоци. По барање на Претплатникот истиот може да склучи со Операторот и Претплатнички договор за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги преку систем за плаќање однапред (При Пејд систем). Склучување на овој договор може да се изврши само во продажните салони на Операторот.
- (3) Сите одредби од овие Општи услови се применуваат соодветно и на Претплатниците на Припејд системот, освен оние одредби кои не се применливи за нив т.е. одредбите кои се специфични и исклучиво применливи на Претплатниците на Постпејд системот.
- (4) Времетраењето на важноста на Припејд СИМ картичката и секој уплатен Припејд кредит на сметката на Претплатникот на Припејд системот се утврдени во Ценовникот на Операторот. Во случај на истекување на периодот на важност на Припејд СИМ картичката истата се деактивира. Во таков случај, Претплатникот на Припејд системот нема право да бара враќање на неискористениот Припејд кредит.
- (5) Согласно важечката регулатива објавена од АЕК за евиденција за сите воспоставени претплатнички односи, на Припејд СИМ картичките од Операторот не им е овозможен пристап до Услугите се додека не бидат евидентирани податоците на Претплатникот на Припејд системот кој ја купува Припејд СИМ картичката.
- (6) Во моментот на продажба на Припејд СИМ картичката, преку истата може да се остварат повици и испратат кратки текстуални СМС пораки само до посебно утврдените броеви за евиденција на податоците на Претплатникот на Припејд системот и до броевите на службите за итни повици. На Претплатникот на Припејд системот ќе му се овозможи полн пристап до Услугите на Операторот по доставување на потребните податоци и по успешно спроведената евиденција податоците на Претплатникот на Припејд системот во системот за евиденција на Операторот согласно Член 23 подолу.

### **Член 23 Евиденција на Претплатници на Припејд систем**

- (1) Операторот е должен да води евиденција за сите воспоставени претплатнички односи со Претплатниците на Припејд системи која особено треба да ги содржи следните податоци за Претплатникот на Припејд систем:
  - 1) Физички лица- име, презиме, единствен матичен број (ЕМБГ) или број на патна исправа (за странци) и адреса на живеалиште,
  - 2) Правни лица - регистрирано име, адреса на седиштето и даночен број на правното лице;
- (2) Собирањето и запишувањето на податоците од претходниот став во системот за евиденција на Операторот, Операторот го врши на еден од следните начини:
  - 1) идентификување на Претплатникот на Припејд систем во самото продажно место, со проверка на податоците од оригинален и валиден документ за идентификација;
  - 2) испраќање на потребните податоци од страна на Претплатникот на Припејд системи преку низа на кратки текстуални пораки, испратени на посебно утврден број за таа намена;
  - 3) внесување на потребните податоци од страна на Претплатникот на Припејд системот
  - 4) преку најавување на соодветна веб страница (веб портал) - [www.a1.mk/registracija](http://www.a1.mk/registracija) обезбедена од страна на Операторот;
  - 5) друг начин утврден од Операторот.
- (3) За физичките лица граѓани на Република Македонија собирањето и запишувањето на податоците во системот за евиденција се врши преку сите од погоре предвидени начини. За странски лица и за правни лица собирањето и запишувањето на податоците се врши исклучиво со идентификување на Претплатникот на Припејд системот во самото продажно место, со проверка на податоците од оригинален и валиден документ за идентификација и нивно внесување во системот за евиденција на Операторот.
- (4) При собирањето и запишувањето на податоците преку соодветната веб страница (веб портал) на Операторот, Претплатникот на Припејд системот ќе добие СМС порака со системски генериран код кој треба да го внесе во интернет апликацијата како

механизам за потврда од Претплатникот на При Пејд системот дека дадените податоци треба да бидат евидентирани во системот за евиденција на Операторот.

- (5) При собирање на податоците од став 1 погоре, Операторот спроведува задолжителна автоматска проверка на форматот на дадениот матичен број или даночен број преку соодветен алгоритам.
- (6) Дадените податоци ќе бидат запишани во евиденцијата на Операторот само доколку со проверката се утврди дека дадениот матичен број или даночен број се доставени во точен формат, утврден во соодветни правни прописи. Во спротивно, Претплатникот на Припејд системот ќе биде известен дека внесените податоци се погрешни, после што истиот ќе мора да ја повтори постапката за евиденција на податоците.
- (7) Во случај на забелешка на точноста на евидентираниите податоци од страна на надлежен државен орган за определен Претплатник на Припејд системот, Операторот ќе го извести тој Претплатник за потребата од корекција на внесените податоци во рок од 24 часа по приемот на известувањето, преку начинот за собирање и запишување на податоци утврден во точката а) од ставот 2 на овој член или преку повикување на посебно утврден број каде истиот ќе може да ги наведе бараните податоци.
- (8) Доколку Претплатникот не достави корегирани податоци во утврдениот рок или за корегираниите податоци повторно постои забелешка на точноста од страна на надлежен орган, Операторот е должен да го оневозможи пристапот до Услугите се до внесување на точните податоци од страна на Претплатникот на Припејд системот.
- (9) Во процесот на евидентирање на претплатниците на Припејд системи, се обезбедуваат и согласностите од претплатниците утврдени со применливите подзаконски акти. Во врска со согласноста за Целосен телефонски именик, Претплатник на При Пејд системот има право да определи дали неговите податоци (име и презиме, телефонски број и адреса) ќе бидат јавно достапни преку Целосниот телефонски именик во пишана или електронска форма и ќе бидат соопштувани на барање преку телефонска служба за информации на овластен Давател на универзална услуга или од Операторот.
- (10) Корисник со ист идентитет (ЕМБГ и/или број на документ за идентификација) може да користи најмногу 5 услуги со различни припејд СИМ картички. Операторот задржува право да не дозволи продажба и/или да изврши исклучување на припејд услуга доколку утврди дека корисникот користи повеќе од 5 припејд услуги со различни СИМ картички.

#### **Член 24 Поднесување и одлучување по приговори и жалби од Претплатник**

- (1) Претплатникот има право да поднесе приговор до Операторот во врска со обезбедувањето на Услугите со користење на соодветен тарифен модел, надоместоците за плаќање за одредена обезбедена Услуга и квалитетот на обезбедената Услуга. Приговорот се поднесува во писмена форма, лично од Претплатникот или од негов полномошник со специјално полномошно заверено на нотар. Приговорот се поднесува во продажен салон од директната продажна мрежа на Операторот или по пошта, до Одделот за кориснички услуги на Операторот на следната адреса: А1 Македонија ДООЕЛ Скопје

Поштенски фах 819,  
1000 Скопје, Република Македонија,

За дополнителни прашања и информации по однос на услугите, цените, надоместоците и сметките секој Претплатник може да се обрати во Контакт центарот на телефонскиот број 077 1234.

Приговорот може да биде поднесен и на образец-формулар којшто е даден во прилог кон овие Општи услови и кој може бесплатно да се добие во секој овластен продажен салон на Операторот.

- (2) Приговорот се поднесува до Операторот во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на прием на сметката, прием на одлуката или започнување на дејствието против кое се поднесува приговорот.

- (3) Приговор може да се поднесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на прием на сметката, прием на одлуката или започнување на дејствието предмет на приговорот. Приговорот треба да биде поднесен во писмена форма на еден од следните начини: 1) преку електронска порака испратена од адреса од електронска пошта (e-mail) дадена од Претплатникот за комуникација со Операторот на следната адреса за електронска пошта на Операторот: prigovori@a1.mk, 2) преку пошта или 3) во продажен салон од директната продажна мрежа на Операторот.
- (4) Ако приговорот е поднесен до Операторот по однос на износот на сметката, се до донесување на конечна одлука по приговорот, Претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок наведен во сметката.
- (5) Операторот ќе одлучи за приговорот во рок од 15 (петнаесет) дена од неговиот прием и ќе му испрати на Претплатникот одговор на приговорот во писмена форма, соодветно на начинот на кој е поднесен приговорот. Во секој случај Операторот може да достави одговор на приговор во електронска форма до Претплатникот, со испраќање на електронска порака до адресата од електронска пошта (e-mail) дадена од Претплатникот за комуникација со Операторот.
- (6) Рокот за одлучување по приговори коишто се однесуваат на услуги со додадена вредност, односно квалитет на обезбедена услуга или износ на сметката за обезбедената услуга изнесува 15 дена. Во случај на приговор којшто се однесува на услуги со додадена вредност обезбедени од друг давател на услугата со додадена вредност, Операторот ќе изврши проверка на приговорот и истиот ќе го проследи до соодветниот давател на услугата со додадена вредност во рок од 5 (пет) дена од денот на прием на приговорот.
- (7) Во рок од 15 (петнаесет) дена од добивањето на одлуката на Операторот по приговорот, Претплатникот може да бара заштита на неговите права и решавање на спор пред АЕК (Контакт центар број 190).

#### **Член 25 Собирање, обработка и заштита на податоци од Претплатник**

- (1) Операторот има право и обврска да ги собира, обработува и чува личните податоци на своите Претплатници согласно ЗЕК и други законски и подзаконски акти важечки во Република Македонија.  
Претплатникот е одговорен за точноста на дадените податоци и веродостојноста на документите приложени на Операторот при поднесување на Барање за склучување на претплатнички договор. При промена на било кој од податоците на Претплатникот во текот на важењето на Претплатничкиот договор, истиот е должен да го извести Операторот и да приложи соодветен доказ за изменетите податоци.
- (2) Во таа смисла, Операторот има право да ги користи, разменува и соопштува податоците за Претплатникот и за остварениот комуникациски сообраќај на Претплатникот без негова дополнителна согласност заради исполнување на целите на склучениот Претплатнички договор, обезбедување на Услугите на Претплатникот, давање информации на надлежни државни органи во постапка пропишана со закон и за други дозволени цели во согласност со применливите закони.
- (3) Операторот ќе превземе соодветни технички и организациони мерки за да обезбеди заштита на доверливоста на личните податоци на Претплатникот од неовластен пристап, обработка, чување или бришење од страна на трети неовластени лица согласно применливите одредби од Законот за заштита на личните податоци и ЗЕК.
- (4) Операторот ќе ги задржува податоците настанати при обезбедувањето на електронски комуникациски услуги согласно важечките одредби од ЗЕК, при што Операторот е должен да ги чува пропишаните видови на податоци во РМ во период од 12 месеци.

#### **Член 26 Привремено исклучување и ограничување на пристап до Услугите**

- (1) Операторот може да исклучи претплатничка линија на Претплатник од неговата Мрежа и/или да го ограничи пристапот на Претплатникот кон Услугите во случаи кога Претплатникот ги прекршува обврските и условите на користење наведени во Претплатничкиот договор и овие Општи Услови, при што претходно писмено ќе го

извести (вклучувајќи со испраќање на системска порака) за неисполнувањето на договорените обврски.

- (2) Операторот ќе исклучи претплатничка линија на Претплатник врз основа на примено известување од негова страна за губење или кражба на СИМ картичката на Претплатникот, согласно одредбата од Член 11 од овие Општи Услови.
- (3) Операторот има право моментално да исклучи Претплатничка линија на Претплатник, без негово претходно известување и согласност при настанување на било која од следните околности:
  - 1) предизвикување моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или
  - 2) предизвикување на голема материјална или оперативна штета.
- (4) Исто така Операторот има право привремено да ја исклучи претплатничката линија и/или да му го ограничи пристапот на Претплатникот кон Услугите, без негова согласност при настанување на било која од следните околности:
  - 1) ненавремено и/или нецелосно плаќање на месечните сметки;
  - 2) од технички причини, заради надградба, реконструкција, одржување или отстранување дефекти на Мрежата, се до завршување на неопходните активности;
  - 3) користење на неисправна или неодобрена терминална опрема или одбивање на проверка на терминалната опрема од страна на Операторот;
  - 4) користење на Услугите спротивно на Член 10 - Забрана на злоупотреба;
  - 5) стекнување или користење на претплатничката линија или Услугите на начин спротивен на ЗЕК и/или други применливи позитивни прописи важечки во Република Македонија.
- (5) Доколку е технички возможно, Операторот може да го ограничи пристапот само до оние услуги во однос на кои се исполнети условите за нивно исклучување или ограничување на пристап, освен во случаи на злоупотреба констатирана од страна на надлежен државен орган или при ограничување на пристапот поради ненавремено и/или нецелосно плаќање на месечните сметки.
- (6) Претплатничката линија/линии на Претплатникот повторно ќе биде вклучена кога причините за привременото исклучување или ограничување на пристапот до Услугите ќе престанат да постојат и Претплатникот го плати надоместок за повторно вклучување согласно Ценовникот на Операторот, доколку е применлив во соодветниот случај.
- (7) Во текот на траењето на привременото исклучување или ограничување на пристап до Услугите, Претплатникот сеуште е одговорен за плаќање на месечната претплата согласно избраниот тарифен модел.

## Член 27 Телефонски именик

- (1) Претплатник - физичко лице има право да определи дали и кои од неговите податоци (име и презиме, телефонски број и адреса) ќе бидат јавно достапни преку Целосниот телефонски именик во пишана или електронска форма и ќе бидат соопштувани на барање преку телефонска служба за информации на овластен Давател на универзална услуга или од самиот Оператор.
- (2) Волјата на Претплатникот - физичко лице се забележува во соодветниот прилог кон Претплатничкиот договор за секој претплатнички број посебно, со пополнување на полето "Јавен број" и полето "Јавна адреса" со "да" или "не". Претплатникот може да побара измена, дополнување или бришење на јавно достапните податоци објавени согласно одредбите од овој член, бесплатно и со употреба на едноставни средства.
- (3) Претплатник - правно лице или физичко лице што врши дејност, согласно ЗЕК треба да даде согласност за податоци (назив, адреса и телефонски број) за најмалку една претплатничка линија која ќе биде јавно достапна за секоја деловна единица регистрирана на различна адреса, при што доколку согласноста не е изразена Операторот има право сам да определи за која претплатничка линија ќе бидат јавно достапни неговите податоци за цели на Целосниот телефонски именик.



## **Член 28 Директен маркетинг и профилирање**

- (1) Доколку Претплатникот побара или дополнително се согласи, Операторот може да му доставува информации со кои се вршат активности на директен маркетинг, со користење на автоматски системи за повикување на телефонски броеви и/или испраќање на SMS/MMS пораки без човечка интервенција.
- (2) Согласноста на Претплатникот се бара за секој претплатнички број посебно и добиената согласност се забележува со означување на соодветното поле во прилозите кои се составен дел на Претплатничкиот договор.
- (3) Претплатникот може во секое време бесплатно и со употреба на едноставни средства да ја измени, ограничи или повлече дадената согласност.
- (4) Операторот може да ги обработува личните податоци за оценување на одредени лични аспекти поврзани со Претплатникот, а особено за анализа или предвидување на аспекти кои се однесуваат на извршување на професионалните обврски, економска состојба, лични преференции, интереси, доверливост, однесување, локација или движење, согласно со основите предвидени во Законот за заштита на личните податоци.

## **Член 29 Времетраење на Претплатничкиот договор**

- (1) Задолжителното минимално времетраење на договорната обврска за секој тарифен модел или Услуга која е иницијално или дополнително активирана по барање на Претплатникот е утврдено во соодветните прилози на Претплатничкиот договор, кои се негов составен дел.
- (2) Најкусиот период на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска изнесува 1 месец, но истото во секој случај не може да трае подолго од 24 месеци.
- (3) Претплатникот може да го обнови минималното времетраење на договорната обврска за соодветната претплатничка линија и/или одредена Услуга со потпишување на образец предвиден од Операторот и на тој начин да продолжи да ги користи бенефициите кои ги обезбедува Операторот.
- (4) Доколку Претплатникот сака да ги користи дополнителните бенефиции кои ги нуди Операторот согласно неговата моментална понуда, потребно е да склучи Претплатнички договор со минималното времетраење на договорната обврска за претплатничката линија и/или одредена Услуга, кое е предвидено во понудата на Операторот како предуслов за искористување на наведената бенефиција.
- (5) Во случај на предвременно раскинување на Претплатничкиот договор пред истекот на минималното времетраење на договорната обврска од самиот Претплатник или од Операторот поради причини кои се на страната на Претплатникот, утврдени во Претплатничкиот договор и во Член 31 од овие Општи услови, Операторот има право, покрај доспеаните долгови да му ги наплати на Претплатникот и сите договорни казни (пенали) за предвременно раскинување на Претплатничкиот договор, наведени во прилозите и анексите на договорот.
- (6) Правата и обврските кои произлегуваат од задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, нема да бидат продолжени по автоматизам по истекот на иницијално договорениот временски период. Доколку тарифниот модел или Услуга на одредена претплатничка линија престанува да важи по истек на задолжителното минимално времетраење Операторот ќе го известува Претплатникот, во рок не пократок од 30 дена пред истекот на важноста. Операторот ќе достави вакво известување и доколку се менува тарифниот модел на Претплатникот или доколку Претплатникот останува без Услуга.
- (7) По истекот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, Претплатникот може да склучи со Операторот нов Претплатнички Договор со обновено задолжителното минимално времетраење на договорната обврска за одреден тарифен модел или Услуга на одредена претплатничка линија за да повторно може да ги користи погодностите понудени од Операторот. Доколку Претплатникот не склучи нов Договор со Операторот по истекот на периодот на задолжителното минимално времетраење на

договорната обврска, склучениот Претплатнички договор продолжува да важи согласно важечкиот Ценовник на Операторот.

### **Член 30 Промена на услови во Претплатнички договор**

- (1) Операторот може да ги менува условите утврдени во Претплатничкиот договор по претходно известување на Претплатникот. Известувањето ќе биде доставено до Претплатникот во рок од 30 дена пред воведувањето на измената.
- (2) Известувањето ќе ги содржи сите предложени измени на условите од Претплатничкиот договор како и правото на Претплатникот за раскинување на Претплатничкиот договор во рок од 30 дена доколку не се согласува со предложените измени, без обврска за наплата на договорните казни (пенали).
- (3) Доколку Претплатникот не достави известување за раскинување на Претплатничкиот договор во наведениот рок, се смета дека се согласува со предложените измени при што извршените измени на Претплатничкиот договор ќе се применуваат за регулирање на односите меѓу Претплатникот и Операторот.
- (4) Одредбата од претходниот став нема да се применува доколку Операторот биде приморан да го измени Претплатничкиот договор поради промена во задолжителните правни прописи донесени од надлежен државен орган или поради акт на јавната власт (на пр. промена на законската стапка на ДДВ која мора да се внесе во крајната цена на соодветната услуга итн.). Ваква промена на Претплатничкиот договор не претставува оправдана причина за негово раскинување од Претплатникот без обврска за наплата на договорните казни (пенали).

### **Член 31 Раскинување на Претплатнички договор**

- (1) Претплатникот може да го раскине склучениот Претплатнички договор или да откаже користење на Услуги на одредена претплатничка линија лично или преку трето овластено лице од Претплатникот со нотарски заверено полномошно.
- (2) Раскинување на Претплатничкиот договор од страна на Претплатникот се врши со поднесување на барање за раскинување на претплатнички однос на соодветен образец пропишан од Операторот во кој Претплатникот е должен да го впише и датумот на раскинување на Претплатничкиот Договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето до Операторот. Операторот ќе постапи по применото барање, при што ќе се смета дека Договорот е раскинат од датумот наведен во барањето и од тој момент Операторот ќе престане да му ги овозможува Услугите на Претплатникот. Договорот се смета за раскинат по барање на Претплатникот и кога истиот ќе поднесе барање за пренесување на број кај друг оператор одобрено од Операторот согласно важечките прописи. При пренесување на број кај друг оператор, Операторот има право од Претплатникот да наплати надомест во износ определен со одлука на АЕК. Образецот за раскинување на Претплатнички договор од страна на Претплатникот е даден во прилог на овие Општи Услови.
- (3) Претплатникот има право да го повлече поднесеното барање за раскинување на претплатнички договор/линија со испраќање на бесплатна СМС порака со однапред определена содржина кон број определен од Операторот. Со испраќање на пораката, Претплатникот се согласува Операторот да го смета поднесеното барање за повлечено и да продолжи да му ги обезбедува комуникациските услуги согласно условите утврдени во постоечкиот Претплатнички договор кој ќе продолжи да важи.
- (4) Во моментот на раскинувањето на Претплатничкиот договор, Претплатникот треба да ги има платено сите доспеани долгови за кои Операторот му има издадено сметка. Претплатникот останува одговорен за плаќање и на сите дополнително издадени месечни сметки од Операторот кои се однесуваат на периодот пред раскинувањето на Претплатничкиот договор или се однесуваат на плаќање на договорни казни (пенали) и/или други надоместоци согласно одредбите од Претплатничкиот договор и овие Општи Услови.
- (5) Операторот има право еднострано да го раскине Претплатничкиот договор склучен со Претплатник при настанување на една од наведените околности кои постојат на страната на Претплатникот во моментот на раскинување на Претплатничкиот договор:

- 1) Поради ненавремено или нецелосно плаќање на месечните сметки повеќе од два месеци, по испратено писмено известување за заостанат долг и извршена деактивација на услугите поради неплатени сметки;
  - 2) Неисполнување или прекршување на други обврски од страна на Претплатникот утврдени во Претплатничкиот договор;
  - 3) Во случај на користење на Услугите од страна на Претплатникот спротивно на одредбите и условите утврдени во Претплатничкиот договор и во Член 10 од овие Општи Услови како и одредбите од посебните услови од прилог 5 или политиката за фер користење, доколку се применливи;
  - 4) Во случај на злоупотреба на Услугите или пристапот до Мрежата од страна на Претплатникот за цели спротивни на Претплатничкиот договор, ЗЕК, прописите донесени врз негова основа и други закони и прописи, кои се констатирани од Операторот или од страна на надлежен орган;
  - 5) Во случај на поведување на постапка за стечај или ликвидација на Претплатник - правно лице или негово бришење од соодветен регистар врз основа на судска одлука;
  - 6) Во случај на смрт на Претплатник - физичко лице, доколку претплатничката линија не биде пренесена на друго лице во рок од 6 месеци;
  - 7) Поради постоење на ситуација на Виша сила која го оневозможува Операторот да ги обезбедува Услугите на Претплатникот преку неговата Мрежа во период подолг од 3 месеци.
- (6) Доколку Претплатникот го раскине Претплатничкиот договор или откаже користење на Услуги за одредена претплатничка линија пред истекот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска утврдено во Претплатничкиот договор или Операторот е приморан да го раскине Претплатничкиот договор или е приморан да го прекине обезбедувањето на Услуги за одредена претплатничка линија поради постоење на околности на страна на Претплатникот утврдени во Претплатничкиот договор и во став 5 точки 1) до 4) од овој член и ќе се смета како раскинување на Претплатничкиот договор по вина на Претплатникот. Во таков случај Претплатникот е должен покрај плаќањето на заостанатиот долг, да му плати на Операторот и договорна казна/казни (пенали) поради предвремено раскинување на Претплатничкиот договор или предвремено откажување или прекинување на користењето на Услугите за одредена претплатничка линија согласно одредбите и износите утврдени во Претплатничкиот договор и неговите прилози и анекси.
- (7) По истекот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, Претплатникот може да го раскине Претплатничкиот договор со поднесување на барање за раскинување, без обврска за плаќање на договорна казна/казни (пенали).
- (8) Во случај на раскинување на Претплатничкиот договор по било кој основ наведен тука, сите финансиски обврски на Претплатникот кон Операторот доспеваат за плаќање во моментот на неговото раскинување.
- (9) Операторот ќе престане да ги овозможува своите Услуги во случај на престанок или отповикување на Одобрението дадено на Операторот од страна на АЕК. Во тој случај, сите Претплатнички договори ќе се сметаат за раскинати од датумот на престанокот на важноста на Одобрението.
- (10) Претплатник кој користи повеќе претплатнички линии врз основа на склучен еден Претплатнички договор има право да поднесе барање за раскинување на претплатнички однос со кое ќе побара трајно исклучување на една или повеќе претплатнички линии, без раскинување на Претплатничкиот договор, доколку остане активна барем една претплатничка линија. Во ваков случај, поднесеното барање за трајно исклучување на претплатничка линија/линии, по однос на таа линија/линии ги има истите правни последици и ги создава истите обврски за Претплатникот како и при раскинување на Претплатнички договор.
- (11) При раскинување на Договорот без оглед на причината, Претплатникот е должен да ја врати во исправна состојба терминалната/комуникациската опрема која е во сопственост на Операторот и која му е дадена на користење во рок од 30 дена од денот на деактивација на услугите во системите на Операторот заради престанок на важноста на Договорот, за што Операторот ќе му издаде соодветна потврда/реверс. По потреба и на барање на Операторот, Претплатникот е должен да му овозможи на лице овластено од Операторот да ја деинсталира и подигне соодветната опрема од местото каде е

инсталирана. Доколку Претплатникот не ја врати оваа опрема или ја врати во неисправна состојба, Операторот има право да ја наплати ваквата терминална/комуникациска опрема по цена утврдена во јавно објавениот Ценовник на Операторот.

- (12) Во случај на раскинување на Претплатничкиот договор, претплатничката линија/линии на Претплатникот може да биде реактивирана само по претходно склучување на нов Претплатнички договор, доколку Претплатникот ги исполнува условите утврдени во овие Општи Услови и Политиката за поднесување барања и склучување договори за засновање претплатнички однос на Операторот.

### Член 32 Ситуација на Виша сила

- (1) Користењето на Услугите од Операторот може да биде прекинато или со намален квалитет поради настанување на ситуација на Виша сила.
- (2) Како ситуација на Виша сила се смета секој настан кој се случил независно од волјата на Операторот и чие настапување не можело да биде предвидено ниту спречено, при што таквиот настан влијае на исполнувањето на обврските на Операторот и обезбедувањето на Услугите од Претплатничкиот договор, како што се природни настани (поплави, пожари, атмосферски електрични празнења итн) општествени настани (штрајкови, граѓански немири, блокади, војна, епидемии итн.), акти на јавна власт или испади, дефекти и прекини на електроенергетскиот систем, системи и инфраструктура на оптички врски за пренос на податоци итн.
- (3) Операторот нема да биде одговорен кон Претплатникот за било каква пречка или настанат прекин во обезбедувањето на Услугите поради појава на ситуација на Виша сила.
- (4) Операторот не одговара за штета/дефект настанати врз уреди и опрема во сопственост на претплатникот кои се поврзани на уредите обезбедени од Операторот за користење на Услугите (модем, рутер, приемник, разделник, и сл.) доколку штетата/дефектот е предизвикан од надворешни електрични празнења (удари на гром, ненадејно зголемен напон од електрична мрежа итн).

### Член 33 Разрешување на спорови

- (1) Операторот и Претплатникот ќе се обидат спогодбено да го решат секој спор кој може да се појави од склучен Претплатнички договор, вклучувајќи ги споровите во однос на толкување, примена и извршување на Претплатничкиот договор и/или овие Општи Услови.
- (2) Доколку страните не успеат да ги решат споровите на тој начин, спорот ќе биде решен од надлежен суд во Скопје.

### Член 34 Завршни одредби

- (1) Овие Општи Услови важат за сите Претплатници кои ги користат Услугите на Операторот како крајни корисници и се применуваат од датумот на нивното објавување на интернет страница на Операторот - [www.a1.mk](http://www.a1.mk) наведен подолу.
- (2) Овие Општи Услови може да бидат изменети од страна на Операторот без претходна согласност на Претплатникот во секое време, особено поради промена на условите на пазарот или промени во релевантните прописи. Дополнувањата или измените на овие Општи Услови ќе бидат објавени од Операторот и ќе бидат достапни на вообичаен и пристапен начин, согласно позитивните прописи на РМ, при што изменетиот текст на Општите Услови ќе биде објавен на интернет страница на Операторот наменета за корисници - [www.a1.mk](http://www.a1.mk) и достапен на увид во секое овластено продажно место на Операторот.
- (3) Сите прашања кои не се опфатени со одредбите на соодветниот Претплатнички договор и овие Општи услови, ќе бидат разрешувани со директна примена на применливите правни прописи важечки во Република Македонија.

**ПРИЛОЗИ:**

- 1) Барање за склучување на претплатнички договор;
- 2) Образец за поднесување на приговор од претплатник;
- 3) Барање за раскинување на претплатнички договор;
- 4) Барање за мирување на претплатнички договор;
- 5) Посебни услови за користење.

## Прилог 1

До:

Друштво за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје  
Плоштад Пресвета Богородица бр.1, 1000 Скопје

### БАРАЊЕ

#### за склучување договор за засновање претплатнички однос за користење на јавни комуникациски услуги

- Ова Барање го поднесувам заради склучување Договор за засновање претплатнички однос со А1 Македонија ДООЕЛ Скопје за користење на јавни комуникациски услуги
- Изјавувам дека во моментот на поднесувањето на ова Барање сум запознат во целост со условите од Политиката за поднесување барања и склучување договори, Општите услови за користење на јавни комуникациски услуги и Ценовникот на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје. • Со потпишувањето на ова Барање потврдувам дека сите документи кои ги приложив на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје, внесените податоци и дадени согласности се веродостојни и точни.

#### 1) Податоци за претплатникот физичко лице правно лице

Име и презиме:		Назив на правно лице:	
Адреса:		Адреса:	
ЕМБГ:		ЕДБ:	ЕМБС:
Бр. л.к./пас.		Застапник:	
Важи до:	Издадена од:	ЕМБГ:	

#### 2) Податоци за услугата:

Тип на услугата	
-----------------	--

#### 3) Документација приложена за увид

##### Физичко лице

Лична карта  Пасош  Возачка дозвола  Чек од пензија  Сметка  Потврда за владение на имот Друго \_\_\_\_\_

##### Правно лице

Извод од Централен регистар  Солвентност  Потписен картон  Извод од банка  
 Бонитет со мислење  Потврда за владение на имот  Друго \_\_\_\_\_

#### 4) Согласност за доставување извештај од Македонско кредитно биро АД Скопје (МКБ)

СЕ СОГЛАСУВАМ А1 Македонија ДОО Скопје да побара и да добие извештаи за фактичката состојба на моите обврски / обврските на барателот, односно извештај за пристигнати ненаплатени обврски исклучиво за цел на склучување на Договор за засновање претплатнички однос за користење на јавни мобилни комуникациски услуги. Запознаен(а) сум дека:

1. МКБ може да подготви и достави извештај на Корисник на податоци само со моја претходна писмена согласност.
2. Имам право на увид во податоците кои се водат во МКБ, како и да ја оспорам точноста и целосноста на кој било податок содржан во извештајот.
3. МКБ не сноси одговорност заради податоците содржани во извештајот или за каква било неповолна активност преземена од Корисникот на податоците спрема мене, заснована целосно или делумно на извештајот, освен во случај на доставување на лажни информации со цел да ми наштети мене или на давателот на податоци или на корисникот на податоци.
4. МКБ ги брише моите податоци по изминување на 5 години од исплата на обврската или затворање на сметката.
5. Имам право со писмена изјава да ја повлечам оваа согласност.

\_\_\_\_\_  
(Место и датум)

\_\_\_\_\_  
(Подносител на Барањето или од него овластено лице)

## Прилог 2

До:

Друштво за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје  
Плоштад Пресвета Богородица бр.1, 1000 Скопје

### ПРИГОВОР ОД ПРЕТПЛАТНИК

ПРЕТПЛАТНИЧКИ БРОЈ/ПАРАМЕТАР НА УСЛУГА	
ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕТПЛАТНИКОТ	
_____	
Име и презиме / Назив на правно лице	
_____	
ЕМБГ/ЕДБ	
_____	
Контакт телефон	

#### ОБРАЗЛОЖЕНИЕ:

--

Подносител на приговор - Претплатник

Датум

\_\_\_\_\_  
(потпис со полно име и презиме)

м.п.

#### Напомени:

- При праќање на приговорот по пошта, истиот да се испрати на следната адреса: А1 Македонија ДООЕЛ Скопје, Поштенски фах 819, 1000 Скопје.
- За приговори испратени по пошта, како ден за прием на приговорот се смета денот на прием на поштенската пратка од страна на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје.
- По поднесениот приговор на претплатникот ќе му биде испратен одговор во писмена форма преку пошта во рок од 15 дена од приемот на приговорот на адресата која Претплатникот ја назначил како адреса за достава на месечни фактури.
- Доколку Операторот има добиено согласност од Претплатникот за достава на писмена во електронска форма, одговорот по приговор наместо по пошта може да му биде доставен на е-мејл адресата на која се испраќа и електронската сметка.

### Прилог 3

До:

Друштво за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје  
Плоштад Пресвета Богородица бр.1, 1000 Скопје

#### **БАРАЊЕ** за раскинување на претплатнички договор/претплатничка линија

- Целосно раскинување на Претплатнички Договор
- Делумно раскинување на Договор за одредена претплатничка линија/линии
- Делумно раскинување на Договор за одредена Услуга на фиксна локација

#### Податоци за претплатникот:

ВАН / Код на претплатник:	
Претплатнички број на линијата и/или Услуга за која се поднесува Барањето:	
Име и презиме/Назив на фирма:	
ЕМБГ/ЕМБС:	
Адреса:	
Телефонски број за контакт:	

Баран датум на раскинување:

#### Причини за Барањето за раскинување на претплатничкиот договор

---

#### **Напомена**

Во моментот на поднесување на ова Барање, Претплатникот треба да ги има подмирено сите доспеани долгови кон Операторот.

Доколку Претплатникот бара раскинување на Претплатнички договор или трајно исклучување на претплатничка линија/линии и/или одредена Услуга/Услуги на фиксна локација пред истек на одредено задолжително минимално времетраење на Претплатничкиот договор или одредена Услуга, Претплатникот, покрај доспеаните долгови е должен да ја плати и договорната казна/казни (пенали) на Операторот согласно Претплатничкиот договор и Општите Услови за користење на јавни електронски комуникации на Операторот.

Претплатникот има право да го Повлече ова Барање за раскинување на претплатнички договор/линија со испраќање на бесплатна СМС порака со содржина „DA“ од контакт број на Претплатникот наведен во ова Барање кон бројот на Операторот 145777. Со испраќање на пораката, Претплатникот се согласува Операторот да го смета ова Барање за повлечено и да продолжи да му ги обезбедува комуникациските услуги согласно условите утврдени во постоечкиот претплатнички договор кој ќе продолжи да важи.

#### **Претплатник /Овластено лице на Претплатникот**

\_\_\_\_\_ (полно име и презиме и краток потпис - пополнува потписникот)

**За А1 Македонија ДООЕЛ Скопје**

Датум: \_\_\_\_\_

МП

Потпис и код на агентот: \_\_\_\_\_





**Прилог 5****ПОСЕБНИ УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ**

на јавни електронски комуникациски услуги за кои А1 Македонија ДООЕЛ Скопје овозможува неограничено бесплатно користење за соодветни тарифни модели

**1. Предмет**

- (1) Овие Посебни услови за користење се применуваат само на јавни електронски комуникациски услуги за кои А1 Македонија ДООЕЛ Скопје на своите Претплатници им овозможува бесплатно користење без ограничувања на обемот на остварениот комуникациски сообраќај во текот на целиот месечен пресметковен период во согласност со тарифниот модел избран од страна на Претплатникот (понатаму: Повластени Услуги).
- (2) Овие Посебни услови за користење се применуваат како дополнување на Општите услови за пристап и користење на јавни електронски комуникациски услуги на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје (понатаму: Општи Услови) и се применуваат за сите Претплатници кои користат Повластени Услуги, без оглед дали станува збор за Претплатници на Припејд системот на наплата (кои користат Повластени Услуги врз основа на активиран пакет услуги со пашален надоместок) или Пост Пејд Претплатници со склучен Претплатнички договор (кои користат Повластени Услуги во рамки на месечна претплата за соодветен тарифен модел).

**2. Цел**

Овие Посебни услови за користење се предвидени како инструмент за заштита од злоупотреба при користењето на Повластените Услуги од Претплатникот која може да предизвика:

- преоптоварување на техничките капацитети на јавната електронска комуникациска мрежа на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје или нарушување на интегритетот на мрежата на штета на достапноста и на квалитетот на услугите за останатите претплатници на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје;
- предизвивување финансиска или оперативна штета за А1 Македонија ДООЕЛ Скопје;
- користење на Повластените Услуги за други цели, освен за сопствени (персонални) потреби на Претплатникот или за остварување на цели спротивни на Општите Услови, склучениот Претплатничкиот договор и применливите законски и подзаконски акти.

**3. Посебни услови за користење на Повластени Услуги**

Ќе се смета дека Претплатникот го злоупотребил користењето на Повластените Услуги доколку во текот на еден месечен период се исполнети некои од подолу наведените услови по тип на услуга:

- (1) Услови применливи за Повластена Услуга - појдовни повици кон сите јавни комуникациски мрежи на други оператори вклучително и јавната комуникациска мрежа на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје, доколку се исполнети два од подолу наведените услови во тек на ист пресметковен период:
  - i Појдовните повици кон јавни комуникациски мрежи се остварени од една иста локација
  - ii Остварени појдовни повици кон повеќе од 1.000 различни претплатнички броеви во рамки на било која јавна комуникациска мрежа;

- iii Вкупно времетраење на остварени појдовни повици кон сите јавни комуникациски мрежи од над 5.000 минути.
- (2) Услови применливи за услугата - испраќање на СМС пораки кон сите јавни комуникациски мрежи на други оператори вклучително и јавната комуникациска мрежа на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје, доколку се исполнети два од подолу наведените услови
- i. Испраќањето на СМС пораките е извршено од една иста локација;
  - ii. Испратени СМС пораки кон повеќе од 1.000 различни претплатнички броеви во рамки на било која јавна комуникациска мрежа;
  - iii. Вкупен број на испратени СМС пораки кон сите јавни комуникациски мрежи над 5.000.
- (3) Услови применливи за услугата – пренос на податоци (интернет на фиксна локација), доколку е исполнет следниот услов:
- i. Вкупно реализиран интернет сообраќај (вкупно download/upload т.е. вкупно преземен/предаден сообраќај) во тек на ист пресметковен период е повеќе од 1 ТВ.
- (4) Услови применливи за услугата – пренос на податоци (мобилен интернет), доколку е исполнет следниот услов:
- i. Вкупно реализиран мобилен интернет сообраќај (вкупно download/upload т.е. вкупно преземен/предаден сообраќај) во тек на ист пресметковен период е повеќе од 250GB.

#### **4. Права и обврски на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје**

А1 Македонија ДООЕЛ Скопје има право да го мониторира и мери обемот на остварениот комуникациски сообраќај и начинот на користење на Повластените Услуги во еден месечен период остварени со користење на секоја поединечна претплатничка линија на соодветниот Претплатник.

Доколку Претплатникот ги прекрши Посебните услови за користење утврдени во член 3 погоре, А1 Македонија ДООЕЛ Скопје има право да ги превземе следните активности:

- (1) При воочено исполнување на посебните услови за користење од член 3 став 1 и 2, А1 Македонија ДООЕЛ Скопје ќе го предупреди Претплатникот со испраќање на СМС порака или електронски по пат на е-mail или со друг метод на пишана комуникација или во случај на исполнет услов наведен во член 3 став 3 ќе ја намали брзината за пренос на податоци на download/upload до 2Mbps/1Mbps.
- Во случај на исполнет услов наведен во член 3 став 4 А1 Македонија ДООЕЛ Скопје ќе ја намали брзината за пренос на податоци на download/upload до 32Kbps/16Kbps).
- (2) Доколку Претплатникот продолжи да ги крши Посебните услови и по испратеното предупредување, А1 Македонија ДООЕЛ Скопје има право да стави привремена забрана за користење на Повластената Услуга/Услуги со чие користење се прекршени Посебните услови за користење. Привремената забрана за користење може да трае до истекот на месечниот пресметковен период.
- (3) Доколку Претплатникот ги прекрши Посебните услови за користење од член 3 став 1 и 2 во период од три последователни месечни (пресметковни) периоди, А1 Македонија ДООЕЛ Скопје има право да ги деактивира неговите претплатнички линии и да го раскине Претплатничкиот договор, при што ваквото раскинување ќе се смета како раскинување по вина на Претплатникот.

#### **5. Применливост на Посебните услови за користење**

Претплатникот ќе биде запознаен со одредбите од овие Посебни услови за користење опфатени во тарифниот модел пред потпишување на Претплатнички договор или негов последователен Анекс и со објавување на посебните услови за користење на веб страната на операторот. Со потпишување на Претплатничкиот договор и сите негови последователни

Анекси за нови претплатнички линии, Претплатникот потврдува дека е запознаен и дека ги прифаќа одредбите на овие Посебни услови за користење.

A1 Македонија ДООЕЛ Скопје го задржува правото да ги промени Посебните услови за користење без согласност на Претплатникот при што сите дополнувања или измените на овие Посебни услови за користење ќе бидат објавени на официјалната веб страница [www.a1.mk](http://www.a1.mk) на A1 Македонија ДООЕЛ Скопје и достапни за увид во секое овластено продажно место на A1 Македонија ДООЕЛ Скопје.

**Прилог 6****ПОЛИТИКА ЗА ФЕР КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИ ВО РОАМИНГ****1. Вовед**

Во согласност со Одлуката за утврдување на максималните цени на услугите во роаинг во јавни мобилни комуникациски мрежи на Агенцијата за електронски комуникации, Операторот применува услови и надоместоци за користење на услуги во роаинг (во понатамошниот текст: „регулирани услуги“) во државите Р. Србија, Р. Црна Гора, Р. Босна и Херцеговина, Р. Албанија и Р. Косово (во понатамошниот текст: „Западен Балкан“).

**2. Предмет**

1. Политиката за фер користење се применува само на јавни електронски комуникациски услуги кои се обезбедуваат во роаинг во Западен Балкан.
2. Политиката за фер користење се применува како дополнување на Општите услови за пристап и користење на јавни електронски комуникациски услуги на Операторот (понатаму: Општи Услови) и се применуваат за сите Претплатници кои користат услуги во роаинг во Западен Балкан, без оглед дали станува збор за претплатници на припејд системот на наплата (кои користат услуги врз основа на активиран пакет услуги со паушален надоместок) или постпејд претплатници со склучен Претплатнички договор (кои користат услуги во рамки на месечна претплата за соодветен тарифен модел).

**3. Цел**

Политиката за фер користење е предвидена да овозможи непречено користење на услугите во роаинг во Западен Балкан притоа обезбедувајќи инструменти за заштита од злоупотреба или неправилна употреба при користењето на регулирани роаинг услуги во Западен Балкан од Претплатникот, а која може да предизвика:

- преоптоварување на техничките капацитети на јавната електронска комуникациска мрежа на Операторот или нарушување на интегритетот на мрежата на штета на достапноста и на квалитетот на услугите за останатите претплатници на Операторот;
- предизвикување финансиска или оперативна штета за Операторот;
- користење на регулираните услуги за други цели, освен за сопствени (персонални) потреби на Претплатникот или за остварување на цели спротивни на Општите Услови, склучениот Претплатничкиот договор и применливите законски и подзаконски акти.

**4. Посебни услови во рамки на политиката за фер користење на услуги во роаинг**

1. Претплатникот има право на користење на регулираните услуги под исти услови и цени како при користење на услугите во рамки на електронската комуникациска мрежа на А1 Македонија.
2. Услов за користење на регулираните услуги во роаинг е претплатникот да има постојано место на живеење во Република Северна Македонија или долготраен престој на територијата на Република Северна Македонија кое произлегува од:
  - работен однос на полно и неопределено време;
  - редовно студирање на периодични студиски програми; или
  - други ситуации кога се налага соодветно ниво на физичко присуство за што постои соодветна потврда од надлежен орган во Република Северна Македонија.

За утврдување на исполнувањето на овој услов, Операторот може да побара од претплатникот да обезбеди доказ за постојаното место на живеење или за долготрајно престојување под наведените околности во претходниот став.

3. Операторот има право да ја следи вообичаената употреба на роаинг услугите на претплатникот. Злоупотреба или неправилна употреба се констатира доколку претплатникот има поголема потрошувачка во роаинг во државите од Западен Балкан отколку домашна потрошувачка или подолготрајно престојување во државите од Западен Балкан отколку присуство во Република Северна Македонија. Индикаторите за констатирање на злоупотреба или неправилна употреба врз основа на присуство и потрошувачка се разгледуваат кумулативно и за период од најмалку 4 месеци.
4. Доколку во период од 4 месеци се констатира дека претплатникот има подолготрајно присуство или остварил поголем волумен на сообраќај во државите на Западен Балкан отколку во Република Северна Македонија, тогаш се смета дека регулираните роаинг услуги се злоупотребуваат или неправилно се употребуваат и за целокупниот остварен сообраќај се наплаќаат дополнителни надоместоци утврдени во Одлуката за утврдување на максималните цени на услугите во роаинг во јавни мобилни комуникациски мрежи на Агенцијата за електронски комуникации, а наведени во Ценовникот на Операторот. Пред примена на дополнителни надоместоци, Операторот ќе испрати до претплатникот со СМС порака со која го известува за злоупотреба или неправилна употреба на услугите спротивна на Политиката за фер користење. Доколку не се отстранат причините за констатација на злоупотреба или неправилна употреба во период од 2 недели по испраќањето на известувањето, Операторот ќе примени дополнителни надоместоци за целокупниот комуникациски сообраќај остварен од датумот на известувањето.
5. Во други објективни индикатори на ризикот од злоупотреба или неправилна употреба на регулираните малопродажни роаинг услуги што се обезбедуваат по домашна малопродажна цена може да спаѓаат:
  - а) долга неактивност на одредена СИМ картичка која се поврзува претежно, ако не и исклучиво со употреба само за време на роаинг;
  - б) претплата и последователна употреба на повеќе СИМ картички од истиот корисник за време на роаинг.
6. Кога операторот кој обезбедува регулирани роаинг услуги со објективни и поткрепени докази утврди дека одреден број на СИМ картички биле препродавани на лица кои ефективно не живеат или немаат стабилни врски што подразбираат често и значително присуство во Република Северна Македонија со цел да овозможи користење на регулираните малопродажни роаинг услуги што се обезбедуваат по домашна малопродажна цена за други цели покрај периодичното патување, операторот може да примени дополнителни надоместоци за обезбедување на услугите или да го прекине обезбедувањето на услугите со цел да го обезбеди почитувањето на сите услови од претплатничкиот договор.
7. Претплатникот има право на користење во роаинг во Западен Балкан на пакети со отворени говорни, СМС и податочни услуги кои му се на располагање во рамки на тарифниот модел или обезбедени како дополнителен пакет, доколку таквите пакети се наменети за употреба во роаинг. Во случај на пакет со отворени податочни услуги, кога повремено патува во друга земја од Западен Балкан, корисникот на роаинг услугите треба да има можност да потроши обем на сообраќај на регулирани податочни роаинг услуги во обем кој е еквивалентен на најмалку двапати поголем обем од оној што се добива со делење на севкупната домашна малопродажна цена за тој отворен податочен или говорен пакет, без ДДВ, која одговара на целиот пресметковен период, со максималниот големопродажен надоместок на регулирани услуги за пренос на податоци или говор во роаинг. Во случај на пакетирани продажба на мобилни малопродажни услуги со други услуги или терминална опрема, севкупната домашна малопродажна цена на податочниот пакет се утврдува така што се зема во предвид цената што важи за поединечната продажба на компонентите за мобилните малопродажни услуги од пакетот, без ДДВ, доколку постојат, или цената на продажбата на таквите услуги со исти карактеристики на самостојна основа.

8. Во случај на припејд тарифни модели потрошувачката на регулираните услуги за пренос на податоци во роаинг во рамките на земјите од Западен Балкан кои се користат под исти услови како во Република Северна Македонија, се ограничува на обем еквивалентен најмалку на обемот што се добива со делење на севкупниот износ, без ДДВ од преостанатиот расположлив кредит кој претплатникот веќе му го платил на операторот, во моментот на започнувањето на роаингот, со максималниот големопродажен надоместок на регулираните услуги за пренос на податоци во роаинг.