ОПШТИ УСЛОВИ
За
Користење на услуги за пренос на телекомуникациски сообраќај

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ:

1.1 Со овие општи услови(во понатамошниот текст: **Општи услови**) се регулираат условите и роковите под кои Друштвото Актон ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст **АКТОН**) со седиште на ул. Беласица бр.2 (Скопски Саем – управна зграда), 1000 Скопје, ги обезбедува на корисниците услугите за пренос на телекомуникациски сообраќај (во понатамошниот текст: **Услуга**) со користење на напредна ТДМ технологија, врз основа на Нотификацијата за започнување со вршење на јавна електронска телекомуникациска услуга во согласност со важечкиот Законот за Електронски комуникации и решението со бр. 7-933/2 издадено од Агенцијата за Електронски комуникации.

1.2 Овие услуги ќе бидат обезбедени од АКТОН под услов АКТОН да го прифати Барањето на корисникот за склучување на договор (вопонатамошниот текст: **Барање**)и Подносителот на барањето (во понатамошниот текст **Корисник**) да ги прифати цените што се наведени во ценовниот на Услугите на АКТОН.

1.3 Со овие општи услови се одредуваат односите помеѓу Давателот на услугата и Корисникот за користење на Услугата.

1.4 За користење на Услугата на Корисникот му е потребен пристап до Давателот на услугата со користење на јавна комутирана телекомуникациска мрежа, како и со користење на останати типови на податочни врски кои овозможуваат пренос на говор, со или без користење на посебна опрема.

2. ПРИФАЌАЊЕ НА БАРАЊЕТО:

2.1 Врз основа на правилно и целосно пополнето Барање, уредно потпишано од Корисникот, АКТОН има право да побара од Корисникот да ги достави бараните документи, содржани во Барањето.

2.2 Давателот на услугата има право да го прифати или одбие Барањето, за што мора писмено да го извести Корисникот во рок од 7 (седум) дена од денот на приемот на барањето. Одбивањето на давање на Услугата на корисникот може да биде само доколку не се исполнети сите услови пропишани со Законот за Електронски Комуникации и подзаконските акти, или не се доставени сите барани податоци или документи.

2.3 Доколку АКТОН го прифати поднесеното Барње, на Корисникот ќе му понуди Договор за регулирање на меѓусебните права и обврски, кој договор се склучува на неодредено време, доколку не е поинаку утврдено во самиот договор.

2.4 Доколку Корисникот и покрај прифатеното Барање и понудениот договор, одбие да пристапи кон потпишување на Договорот во рок од 5 дена сметано од денот на доставата на Договорот, се смета дека Барањето е повлечено.

2.5 АКТОН е должен да му ја овозможи бараната услуга на Корисникот во рок во рок од најмногу 5 дена сметано од денот на поднесување на Барањето освен во вонредни ситуации за кои е должен писмено да го извести Корисникот.

3. ЗАСНОВАЊЕ И ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА НА ДОГОВОРЕН ОДНОС:

3.1 Заснова ењето на договорниот однос започнува од потпишувањето на договорот и обезбедување на услугата.

3.2 Договорот се склучува на неопределено време, освен ако Корисникот во своето барање исклучиво не наведе дека бара договорот да се склучи на определено време.

3.3 Доколку договорот е склучен на неопределено време, по истекот на рокот за кој е склучен, истиот се трансформира на договор за неопределено време, освен во случај кога Корисникот ќе го извести давателот на услугата, во писмена форма, во рок од 30 дена пред истекот на договор дека истиот нема интерес за обнова или трансформација на договорот.

4. РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРЕН ОДНОС:

4.1 Корисникот може во секое време еднострано да го откаже договорниот однос по писмен пат, на образец подготвен од страна на АКТОН. Прекинот на договорниот однос стапува на сила веднаш штом давателот на услугата го добие писменото барање од корисникот и му го оневозможи користењето на услугата. Корисникот е обврзан во предвидениот рок и во целост да ги подмири своите обврски настанати по основ на договорот пред денот на раскинување на истиот. Корисникот и по раскинувањето на Договорот е должен да ги плати сите трошоци кои биле направени од негова страна за времетраењето на договорот, а кои се фактурирани со задоцнување.

4.2 Давателот на услугата може еднострано да го раскине договорот со отказен рок од 7 (седум) дена и за тоа е должен по писмен пат да го извести Корисникот. Во случај на каснење со плаќање на фактурите за користената Услуга или од други оправдани причини Давателот на услугата може еднострано да го раскине договорот и пред истекот на отказниот рок и без одлагање да му ја ускрати на Корисникот можноста за користење на Услугата. Корисникот е должен во

предвиден рок и во целост да ги подмири обврските настанати врз основа на Договорот.

4.3 Оправдани причини за еднострано раскинување на договорот од странма на давателот на Услугата особено се сметаат следните:

- непридржување кон Општите услови на давателот на услугите
- неисполнување на обврските преземени со Договорот
- доколку корисникот ги користи услугите спротивно на предвидениот начин во Договорот
- во случај на смрт, стечај, ликвидација или друг случај на бришење на правниот субјект од Трговскиот регистер
- поради неможност на давање на услуги поради виша сила во период од 3 месеци

4.4 Во случај на раскинување на договорот, Корисникот е должен да ја врати целокупната опрема која е инсталирана кај него а е сопственост на давателот на услугата во исправна состојба, која се констатира врз основа на записник за примопредавање.

4.5 Во случај на раскинување на договор заради неисполнување на обврските кои произлегуваат од договорот, нов договор не може да се склучи доколку Корисникот не ги исплати сите побарувања на АКТОН

5. ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКА ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА:

5.1 Терминалната опрема која Давателот на услугата ја ставил на располагање на Корисникот заради овозможување на користење на Услугата, е во сопственост на Давателот на услугата, доколку не е поинаку договорено во Договорот за користење на услугата.

5.2 Корисникот е должен по раскинување на договорот да ја врати опремата од предходниот став на овој член на Давателот на услугата во состојба каква што ја примил.

5.3 Давателот на услугата е обврзан редовно да ја одржува опремата која е во негова сопственост, во согласност со техничките правила и прописи и планови за одржување се со цел за непречено и непрекинато функционирање на истата.

5.4 Давателот на услугата не сноси никаква одговорност за изборот, снабдувањето и работењето на телекомуникациската терминална опрема која ја обезбедува Корисникот, потребна за обезбедување на услугата, која треба да е компатибилна и прифатлива на Телекомуникациската терминална опрема на Давателот на услугата. Корисникот е одговорен за било какво оштетување на телекомуникациската терминална опрема кој е сопственост на Давателот на услугата кое е предизвикано со користење на неодобрена или некомпатибилна опрема.

5.5 Давателот на услугите го задржува правото да престане со давање на услуги, доколку постои опасност од оштетување на неговата на Телекомуникациската терминална опрема.

Артицле И. **<u>6. ЦЕНИ И НАДОМЕСТОЦИ ЗА ДАВАЊЕ НА УСЛУГАТА</u>**

6.1 Цените на Услугата како и сите останати надоместоци кои Давателот на услугата ги наплатува на основа на овие Општи услови утврдени се со ценовникот на Давателот на услугата (во понатамошниот текст: Ценовник) кој е на сила во моментот на користење на услугата.

6.2 Давателот на услугата е овластен да го менува Ценовникот и секоја промена е должен да ја објави и да ја направи достапна за своите Корисници.

6.3 Секоја промена на цена Давателот на услугата е должен да је објави најмалку 30 дена пред денот на стапување на сила на истата.

6.4 Посебните погодности како бесплатни минути за тестирање на квалитетот на Услугата кои Давателот на услугата ќе му ги овозможи на корисникот не може да се заменат за пари.

Артицле ИИ. **<u>7. ПРЕСМЕТКА, НАЧИН. РОКОВИ НА НАПЛАТА</u>**

7.1 Како пресметковен период за наплата на Услугата се смета период од 1 месец, доколку не е поинаку наведено во потпишаниот Договор.

7.2 Давателот на услугата ќе врши пресметка секој 1 (први) во месецот, и на Корисникот ќе му достави фактура за обавените услуги, наплатива на денот на доспевање на фактурата.

7.3 Заедно со фактурата Давателот на услугата е должен без надоместок да му приложи и детална сметка за реализираните услуги.

7.4 Забелешки на износот на фактурата Корисникот е должен да поднесе до Давателот на услугата во писмена форма пред датумот на доспевање на фактурата наведен на фактурата. Во спротивно се смета дека фактурата е прифатена од Корисникот како исправна. Рекламацијата на фактурата не го одложува плаќањето на истата. Во случај на забелешка на доставената фактура, Давателот на услугата нема право да го раскине склучениот договор, се до одлучување по повод вложениот приговор.

7.5 Давателот на услугата може да побара од Корисникот веднаш, пред настапување на втасаност на побарувањето, да ја плати користената услуга доколку евидентираниот сообраќај на Корисникот е многу поголем од вообичаениот.

7.6 Доколку Корисникот не го плати износот наведен во известувањето во рок од 5 дена од известувањето, Давателот на услугата има право да го ограничи користењето на услугата како би се избегнало зголемување на долгот.

7.7 На доспеани а неплатени побарувања Давателот на услугата има право да засмета камата согласно Законот за висина на стапки на затезни камати.

7.8 Доколку Корисникот не ја плати фактурата до датумот кој е наведен на фактурата Давателот на услугата ќе му достави на корисникот опомена во писмена форма за плаќање на фактурата (во понатамошниот текст: Опомена) и истиот има право, привремено целосно или делумно да ја ограничи услугата, се до целосно нбамирување на побарувањето.

8. ПРАВА НА АКТОН:

8.1 АКТОН има право да:

- да изврши технички промени на терминалната телекомуникациска опрема со цел за зголемување или подобрување на квалитетот на услугата
- да изврши контрола и преглед на терминалната телекомуникациската опрема која е во сопственост на Корисникот
- изврши целосно или делумно, привремено или трајно ограничување на услугите кон Корисникот во случаи предвидени со овие општи услови
- изврши целосно или делумно, привремено или трајно ограничување на услугите и на другите корисници кои капитално или управувачки се поврзани со Корисникот, дури иако тие уредно ги исполнуваат своите обврски према Давателот на услугата
- да изврши потребни проверки за платежната способност на Корисникот
- во случај на злоупотреба или во случај на повици на посебни броеви (броеви со посебно тарифирање) како и во мрежи кои не се наведени во ценовникот, да засмета 40,00 ден без вкучен ДДВ за секоја започната минута на ваквиот повик.
- При склучувањето на договорот да ги достави сите информации за Услугата, како и важечкиот Ценовник.
- Да изврши промена на Општите услови, за што благовремено да го извести Корисникот на предвидените начини

9. ОБВРСКИ НА АКТОН:

9.1 АКТОН е обврзан да:

- Обезбеди пристап и континуирана квалитетна и непрекината телекомуникациска услуга во определениот рок

- Континуирано да се грижи за техничката исправност на опремата, како и да отстрани во најкраток рок било какви пречки на опремата

- Да формира интерна евиденција за Корисниците со потполни податоци, чие чување,објавување и користење се регулира со Законските прописи, како и да ги чива податоците за услугата, во согласност со Законот за електронски комуникации

- Да обезбеди доверливост на податоците, согласно Барањето доставено од Корисникот

- Да изготвува детална сметка и истата да ја достави до Корисникот

- Писмено да го извести Корисникот за евентуална повреда на Договорот со оставање на разумен рок за исполнување на договорените обврски

- Да спроведе постапка по приговор на Корисникот

- Во случај на планиран прекин во работата и планирани одржувања на системот Давателот на услугата е обврзан да го извести Корисникот најмалку 5 (пет) дена пред планираниот прекин на услугата.

- Да го извести Корисникот на вообичаен начин за промените во Услугата, Општите услови како и во случај на промена на важечкиот Ценовник најмалку 15 дена пред нивното стапувањ на сила.

- да обезбеди техничка поддршка и грижа за окрисниците и тоа на три нивоа на поддршка, телефонска, со повикување во кол центар, електронска со испраќање на е маил на дадена адреса, и со повик до лицето одговорно за даден корисник кое што Давателот на услугата го има назначено како одговорно лице за контакт за дадениот Корисник.

10. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ОДГОВОРНОСТА НА АКТОН:

- Давателот на услугата не одговара за прекини во работата доколку истите се последица на виша сила или на настани кои не се во негова контрола.
- Давателот на услугата не одговара за содржината и обликот на информациите кои Корисникот ги пренесува на трето лице преку користење на Услугата.

11. ПРАВА И ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ:

- непречено, континуирано, ефикасно да ги користи услугите кои ги обезбедува Давателот на услугите
- навремено да биде информиран, вклучувајки и да бара информација за видот на услугите кои ги обезбедува давателот на услугите, цените, надоместоците и други информации кои се донесуваат на давањето на услугата
- да побара од давателот на услугата личните податоци да не се објавуваат

- навремено да ги исполнува обврските по испоставените фактури
- да ја користи услугата во согласност со Законските прописи и во целост да се придржува кон општите услови, одредбите на Договорот како и секое писмено или усно упатство односно соопштение дадено од АКТОН
- При давањето на податоци во Барањето, да ги наведе точните и важечки податоци
- Доколку настанат промени на податоците кои Корисникот ги навел во моментот на склучување на договорот, по писмен пат да го извести Давателот на услугата во рок не подолг од 15 дена од денот на настанување на промената
- При секоја промена на цените да го раскине Договорот со денот на стапување на сила на новиот ценовник, под услов да не ја користел услугата по настанатите промени на цените.
- Да овозможи пристап до потребната техничка опрема на овластени лица од АКТОН
- Да користи телекомуникациска терминална опрема која е одобрена и прифатена, согласно Законските одредби и општите акти на АКТОН
- Да се воздржи од преземање дејтвија кои можат да нанесат штета на Давателот на услугата
- Да ја надомести целокупната штета према АКТОН или трети лица која е предизвикана по негова вина во врска со користењето на услугите
- Да се воздржи од користење на Услугата за повици на посебни броеви или на броеви кои се тарифираат посебно.
- Да не ја пренесува понудената Услуга на други лица, кој пренос се регулира посебно со посебен договор со Давателот на услугата, врз основа на поднесно Барање, која можност Давателот на услуги е должен да ја обезбеди
- Да се смета за одговарен за сите последици во врска со дозволено и недозволено користење на услугата од страна на трети лица.
- Да изврши пренос на користењето на услугата на трето лице со изклучива претходна писмена согласност од Давателот на услугата.
- Да вложи приговор до давателот на услугата по известувањето за изменетите Општи услови во рок од 15 дена, по што во случај на понатамошно користење на услугата, се смета дека е согласен со промените и истите ги прифаќа.

12. ОПРАВДАНИ ПРИЧИНИ ПОРАДИ КОИ ДАВАТЕЛОТ НА УСЛУГАТА МОЖЕ ПРИВРЕМЕНО ДА ИЗВРШИ ПРЕКИН НА ДАВАЊЕТО НА УСЛУГА:

12.1 Како оправдани причини поради кои Давателот на услугата може привремено да изврши прекин на давањето на услугата се сметаат следните:

- Ако Корисникот предизвикува технички пречки во телекомуникациската мрежа,
- Ако Корисникот со своето дејствување ја оневозможува или попречува нормалната работа на другите корисници,
- Ако Корисникот не го исполни барањето за неодложно плаќање на користената услуга согласно Општите услови,
- Ако Корисникот касни со плаќање повеќе од 5 дена,

- Ако Корисникот не го измири својот долг ни по достава на Опомена во рокот кој е наведен во Опомената,
- Ако Корисникот не ја пријави промената на податоците, наведени во член 3 од Општите услови,
- Ако Корисникот постапува спротивно со одредбите на Член 11 од Општите услови,
- Доколку давателот на услугата утврди дека платежната способност на Корисникот не кореспондира со висината на троШоците за направената услуга, па постои оправдан ризик дека Корисникот нема да има можност да изврши плаќање за користената услуга.

12.2 Давателот на услугата на Корисникот ќе му овозможи повторно користење на Услугата во моментот кога ќе престанат причините заради кои што дошло до привремено исклучување на Услугата.

13. ОПРАВДАНИ ПРИЧИНИ ПОРАДИ КОИ ДАВАТЕЛОТ НА УСЛУГАТА МОЖЕ ДА ИЗВРШИ ТРАЕН ПРЕКИН НА ДАВАЊЕТО НА УСЛУГА:

13.1 Како оправдани причини поради кои Давателот на услугата може трајно да изврши прекин на давањето на услугата се сметаат следните:

- Ако Корисникот по повторното вклучување на Услугата повторно ги крши одредбите од Член 13 од Општите услови,
- Ако Корисникот не ги измири своите долгови кои произлегуваат од договорот во рок од 15 дена по привременото ускратување на Услугата,
- Ако Корисникот не ги почитува и не постапува во согласност со Општите услови и важечките прописи на подрачјето на телекомуникациите или ако Услугата ја користи во незаконски цели,
- Ако Корисникот со своите постапки им нанесува штета на Давателот на услугата или на останатите корисници,
- Ако Корисникот во Барањето и во договорот наведе лажни податоци.

14. ВИША СИЛА:

14.1 Во случај на виша сила, која е дефинирана во ЗОО, како и настани надвор од контролата на АКТОН, како поврзување со домашни и странски мрежи, АКТОН не сноси никаква одговорност према Корисникот

15. ЗАБРАНА ЗА КОМЕРЦИЈАЛНА УПОТРЕБА НА УСЛУГИТЕ

15.1 Услугите кои ги обезбедува АКТОН се однесуваат исклучиво на Корисникот.

15.2 Изречно е забрането користење на услугите за било која друга цел, освен лично, без претходна писмена согласност на АКТОН према правни или физички лица.

16. ПРИФАЌАЊЕ НА ОПШТИТЕ УСЛУГИ ОД КОРИСНИКОТ

16.1 Корисникот изјавува дека општите услови ги прифаќа во целост, како и правата и обврските кои произлегуваат од нив.

16.2 Истовремено изјавува дека АКТОН има право да го наведе Корисникот во својата референтна листа на Корисници.

17. РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ

17.1 Сите евентуални спорови давателот на услугите и Корисникот ќе се обидат да ги решат спогодбено, во спротивно надлежен е Основен суд Скопје 2 Скопје.

За Корисникот:

Име, презиме ________________________________
Потпис - печат ________________________________
ЕМБ/ДБ ________________________________

За АКТОН ДООЕЛ Скопје,
Име, презиме ________________________________
Потпис - печат ________________________________
ЕМБ/ДБ 4030005538077

Скопје, _________________ Датум