ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПРИСТАП И КОРИСТЕЊЕ НА ЈАВНИ МОБИЛНИ ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ НА ВИП ОПЕРАТОР ДООЕЛ СКОПЈЕ

Член 1
Опсег на примена

1.1. Овие Општи услови (во понатамошниот текст наречени: ОУ) го регулираат односот помеѓу Друштвото за комуникациски услуги ВИП ОПЕРАТОР ДООЕЛ Скопје, со седиште на адреса Васил Аџиларски бб 8 кат, 1000 Скопје како оператор на јавна мобилна електронска комуникациска мрежа и/или услуги (во понатамошниот текст: Вип оператор) за која цел Вип оператор поседува Одобрение за користење радио фреквенции (Одобрение бр. 103 762 од 24.03.2008 година издадено од Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст наречена: Одобрение) согласно позитивните прописи на Република Македонија, од една страна, и лицата баратели на претплата за претплатнички однос или претплатниците (во понатамошниот текст, поединечно и колективно, наречени: Претплатник) и при-пејд корисници (во понатамошниот текст, поединечно или колективно, наречени: Корисник) на јавни мобилни електронски комуникациски услуги на Вип оператор (во понатамошниот текст: Услуга) од друга страна.

1.2 Секое прашање и претплатнички однос помеѓу Вип оператор и Претплатникот кој не е конкретно предвиден со соодветниот Договор за засновање претплатнички однос, односно Договор закористење на одредени услуги и овие ОУ ќе биде предмет на позитивните прописи на Република Македонија.

Член 2
Видови телекомуникациски услуги

2.1 Вип оператор ќе ги обезбеди своите Услуги на територијата на Република Македонија (во понатамошниот текст наречена: Територија) во согласност со позитивните прописи и Одобрението.
2.2 Вип оператор ќе му овозможи на Претплатникот видови Услуги во согласност со позитивните прописи.
2.3 Вип оператор нема да биде одговорен за која било пречка или прекин во обезбедувањето на Услугите поради „виша сила".

Член 3
Функционалност на мрежата, Пречки, Максимално траење на пречките и ниво за квалитетот на услугата

3.1 Предмет на ограничувања спомената во Член 3.4 подолу, Вип оператор генерално ќе има за цел да ги обезбеди Услугите во согласност со техничките можности, 24 часа дневно и седум дена неделно.
3.2 Вип оператор ќе ги идентификува и отстрани сите дефекти или пречки во Мрежата и ќе осигура повторно обезбедување на Услугата во најбрзо можно време.
3.3 Вип оператор ќе го осигура квалитетот на Услугата понудена преку Мрежата, согласно Законот и други позитивни прописи. Вип оператор нема да биде одговорен за нивото на квалитетот, расположливост на услугите и областа на покривањево случај на обезбедување услуги од страна на друг Оператор (роаминг, национален и меѓународен).
3.4 Претплатникот прифаќа и се сложува дека Вип оператор 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.
3.5 Ако поради акт на Претплатникот, за кој тој е одговорен, се појави неочекувано продолжување на работата за поправање на пречките, Претплатникот нема да биде ослободен од обврската да ја плати месечната претплата на Вип оператор. Вип оператор ќе го смета Претплатникот одговорен за сите трошоци кои ќе настанат за цел отстранување дефекти на уреди, инсталации и мрежи, предизвикани од Претплатникот. Претплатникот ќе ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уреди, инсталации и мрежи предизвикани по негова вина.

3.6 Вип оператор ќе биде одговорен само за реалната штета (исклучувајќи ја загубата на добивка и било каков друг вид на нематеријална штета) која е стекната и како таква е докажана од Претплатникот како резултат на крајна небрежност или намерна злоупотреба на Вип оператор. Вип оператор нема да биде одговорен за штетата ако нивото на квалитетот на Услугата е понизок од одредениот поради ниска покриеност или непостоење на покриеност на Мрежата, поради која било причина која типично може да предизвика пречки на Мрежата (како што се физички пречки, попречувања, атмосферски услови, или други технички проблеми, вклучувајќи пречки кои се појавуваат од другите телекомуникациски Оператори на чиишто мрежи Вип оператор може да биде поврзан или чиишто средства Вип оператор може да ги користи), други објективни пречки кои не можеле да се предвидат, да се избегнат или да се отстранат (*виша сила*), ниту Вип оператор ќе биде одговорен за која било штета настаната за време на одржувањето на Мрежата, која што штета би можела да влијае на квалитетот на Услугата. Вип оператор нема да биде одговорен за која било штета во случај на престанување, измена или отповикување на Одобрението, деактивирање на СИМ картичката во согласност со релевантните прописи и овие ОУ, или измени на телефонскиот број на Претплатникот.

3.7 Вип оператор ќе има право да го ограничи или да го прекине пристапот до јавните комуникациски услуги доколку е неопходно без согласност на Претплатникот во согласност со овие ОУ и позитивните прописи.

Член 4

Услови за засновање претплатнички однос

4.1 Општа способност

Претплатник може да биде физичко лице со деловна способност со постојано живеалиште на територијата на Република Македонија или правно лице со седиште на територијата на Република Македонија.

4.2 Барање

4.2.1 За засновање претплатнички однос со Вип оператор (во понатамошниот текст: Претплатнички однос), Претплатникот ќе поднесе Барање, содржано на образец пропишан од страна на Вип оператор (во понатамошниот текст: Барање) до Вип оператор или до овластено лице кај овластените продажни места на Вип оператор и доколку Барањето е одобрено од страна на Вип оператор ќе потпише Договор за засновање претплатнички однос (во понатамошниот текст: Договор). Образецот на Барањето е даден во прилог кон овие ОУ. Вип оператор ќе одговори на Барањето во најкус можен рок, кој не надминува 7 дена од денот на поднесување на Барањето.

4.2.2 Овие ОУ се сметаат за составен дел на секое Барање и Договор. Со нивното потпишување Претплатникот признава дека (А) е целосно и точно информиран за содржината на овие ОУ, (Б) се обврзува да дејствува во согласност со одредбите на овие ОУ, и (В) Вип оператор има право да ги изменува овие ОУ во секое време без негова согласност.

4.2.3 Во моментот на поднесување на Барањето, Претплатникот ќе му прикаже на Вип оператор и/или на овластеното лице на овластеното продажно место на Вип оператор документ за идентификација и други документи кои се бараат според постоечката Политика за поднесување барања и склучување договори за засновање претлатнички однос на Вип оператор, којашто е јавно достапна на секое продажно место на Вип оператор и е објавена на веб страната на Вип оператор.

4.2.4 По барање на Вип оператор, Претплатникот исто така ќе ги обезбеди сите други документи и информации кои што се потребни согласно Политиката за поднесување барања и склучување договори за засновање претлатнички однос на Вип оператор.

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

4.2.6 Договорот за засновање претплатнички однос може да биде засхован заедно со поднесување на барање за пренесување на број.

Член 5
Засновање на Претплатнички однос

5.1 Прифаќање на Барањето

5.1.1 Вип оператор ќе го прифати Барањето, доколку:

а) Претплатникот го има платено надоместокот за активирање, доколку таков надоместок постои;
б) Претплатникот ја потпише согласноста за проверка на неговата платежна состојба и добивање извештај за фактичката состојба на платежните обврски;
в) не постојат други пречки, дадени со овие ОУ или важечката Политика за поднесување барања и склучување договори на Вип оператор, за склучување на договор за засновање претплатнички однос и поврзување на Претплатникот во Мрежата;
г) се исполнети условите за пренесување на број, ако Барањето се поднесува заедно со барање за пренесување на број.

5.1.2 По прифаќањето на Барањето од страна на Вип оператор и склучување Договор, Вип оператор ќе ја активира СИМ картичката која му е доделена за Претплатникот.

5.1.3 Барањето кое е прифатено од Вип оператор ќе води кон склучување договор, со содржина согласно позитивните прописи, при што претплатничкиот договор за пост-пејд услуги треба да биде склучен во писмена форма, потпишан од Претплатникот или од лице овластено да го потпише договорот со закон или со издадено полномошно заверено од нотар.

5.1.4 По плаќањето на соодветниот надоместок, доколку таков надоместок постои, и склучувањето на Договорот, Претплатникот има право на пристап до услугите на Вип оператор согласно тарифниот модел избран од страна на Претплатникот. Претплатникот може побара промена на тарифниот модел, еднаш во текот на 30 календарски дена, при што оваа услуга ќе биде наплатена согласно со важечкиот Ценовник на Вип оператор.

5.1.5 Претплатникот има право на пристап до дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел и има право да користи услуги со додадена вредност. Дополнителните услуги и услугите со додадена вредност кои се обезбедуваат од страна на Вип оператор, условите за нивното користење како и начините за активирање и деактивирање на истите се наведени во важечкиот ценовник на Вип оператор.

5.1.6 Зависно од тарифниот модел, Претплатникот може да користи и роаминг услуги пришто цените на роаминг услугите се наведени во важечкиот ценовник на Вип оператор. Претплатникот може да користи роаминг услуги постојано, или да одбере забрана за користење на роаминг услуги.

5.1.7 Претплатничкиот однос и сите важечки обврски помеѓу Претплатникот и Вип оператор ќе започнат од моментот на потпишување на Договорот и активирање на СИМ картичката која е доделена на Претплатникот од страна на Вип оператор (поврзување на терминалната опрема на Претплатникот со Мрежата), од каде што ќе се смета дека е заснован Претплатнички однос на неопределено време (доколку не е поинаку одредено во Претплатничкиот договор) и може да се раскине според релевантните одредби на овие ОУ или Претплатничкиот договор. Во одредени случаи (на пример, поради посебни промоции, продажба на субвенциониран хардвер на Претплатникот, итн.) Барањето, односно Договорот за засновање претплатнички однос може да содржи неотповикливо откажување на Претплатникот од правото за раскинување на Претплатничкиот однос за определен временски период (задолжително минимално времетраење на договорот односно договорната обврска од 3, 12 или 24 месеци).

5.2 Одбивање на Барање

5.2.1 Вип оператор е овластен да го одбие Барањето:

- ако почетниот надоместок за поврзување, доколку таков надоместок постои, или гаранцијата не се исплатени во дадениот временски рок;
- ако барателот има неподмирен долг кон Вип оператор;
- ако е потврдено дека барателот не е платежно способен или доколку барателот не ја даде потребната согласност за проверка на неговата платежна способност;
- ако барателот има извршено повреда на одредбите на Законот за електронски комуникации и други закони или прописи, како што е утврдено од надлежниот државен орган и
- ако барателот не ја поднесе целосната потребна документација во согласност со Политиката за поднесување барања и склучување договори на Вип оператор
- ако постојат ограничувања во врска со капацитетот и техничките можности на Вип оператор.

Вип оператор ќе го извести Барателот во рок не подолг од 7 дена доколку Барањето е одбиено.

5.3 Неактивирање

Во случај надоместокот за активирање да биде платен, но активирањето да не се случи поради одбивање на Барањето, Вип оператор ќе му го рефундира надоместокот за активирање на Претплатникот на негово барање, под услов Претплатникот истовремено да ја врати СИМ картичката на Вип оператор.

Член 6

Обврска на Претплатникот да го извести Вип оператор за промени во податоците дадени во Барањето и содржани во Договорот

6.1 По засновањето на претплатнички однос, Претплатникот писмено ќе го извести Вип оператор за секоја промена во личните податоци или во податоците за идентификација кои се дадени во Барањето и содржани во Договорот, веднаш по настанувањето на промената и не подоцна од 15 дена од настанувањето на таквата промена.

6.2 Ако Претплатникот не го извести Вип оператор за промената во личните податоци и/или податоците за идентификација во рокот предвиден во претходниот став и ако, поради тоа, известувањата или друга кореспонденција на Вип оператор не бидат доставени до Претплатникот, доставата ќе се смета за навремено извршена. Истото ќе се однесува, на месечните сметки или потсетници и напомени за плаќање кои Вип оператор ги испратил на последната пријавена адреса на Претплатникот.

Член 7

Користење на СИМ картичката и обврски на Претплатникот

7.1 Вип оператор ќе му ја предаде СИМ картичката на Претплатникот за користење, и Претплатникот ќе има право да ја чува за целото времетраење на Претплатничкиот однос. За времетраењето на Претплатничкиот однос СИМ картичката ќе остане во сопственост на Вип оператор и Претплатникот ќе ја врати на барање на Вип оператор, а особено заради безбедносни причини, вонредна состојба или кога тоа е од јавен интерес, како и од причини поврзани со работењето на мрежата.

7.2 Претплатникот ќе ја заштити СИМ картичката од природни непогоди, штета и невешто или неовластено користење, ќе ја стави внимателно во мобилниот телефон во согласност со упатствата на неговиот производител, и во секој случај ќе ја чува на безбедно место. Претплатникот мора да му ја врати СИМ картичка на Вип оператор во секое време во кое тоа ќе биде побарано, во случај на раскинување на договорот или трајно исклучување на број и во посебни случаи кога се бара од него, како итни случаи, доколку е во интерес на јавноста или во случаите поврзани со користење на мрежата.

7.3 Претплатникот веднаш во писмена или усмена форма ќе го извести Вип оператор за секој дефект, штета, како и за губење или кражба на СИМ картичката, со посочување на телефонскиот број на Претплатникот и други соодветни информации неопходни за проценување на автентичноста на таквото известување. Претплатникот е лично одговорен за сите повици, комуникациски сообраќај и услуги настанати и извршени преку СИМ картичката се до деактивирањето на истата. Рокот во кој Претплатникот е должен да побара замена на СИМ картичката изнесува максимум 30 дена.

7.4 Во случај на губење или кражба на СИМ картичката Претплатникот нема да сноси одговорност за трошоците од користењето на СИМ картичката настанати по моментот кога Вип оператор ќе го прими известувањето на Претплатникот за кражба или губење на СИМ картичката во согласност со релевантните одредби на овие ОУ. Вип оператор нема да сноси одговорност кон Претплатникот или кон трета страна за која било штета која може да се појави како последица на невистинито или ненавремено известување за кражба или губење на СИМ картичката. Во случај на деактивирање на СИМ картичка, Претплатникот и понатаму е одговорен за исполнување на обврските од Договорот.

7.5 Преплатникот ќе го чува бројот на СИМ картичката, како и ПИН/ПУК кодовите и кој било друг код за идентификација во доверливост. ПИН кодот ќе биде деактивиран само со при-пејд СИМ картички. Во случај на разумно сомневање дека ПИН/ПУК кодовите на Претплатникот биле користени без овластување од трети страни, Вип оператор ќе дејствува како во случај на губење или кражба на СИМ картичката, согласно член 15 од овие ОУ.

7.6 Ако Претплатникот му ги даде на располагање на друго лице – корисник на Мрежа - кои било броеви на Мрежата регистрирани на име на Претплатникот според договорот со Вип оператор, Претплатникот ќе остане одговорен за сите обврски кои произлегуваат од Договорот.

7.7 Претплатникот нема да има право, без јасна писмена согласност на Вип оператор, да ги изведува или да дозволи друго лице да ги изведува следните активности:

а) да генерира, терминира или пренесува каков било сообраќај од/до Мрежата на Вип оператор со цел генерирање на профит за Претплатникот или за некое друго лице освен Вип оператор, или со цел предизвикување загуба за Вип оператор;

б) да ги користи услугите за други цели освен за сопствени потреби и спротивно на нивната намена, како и спротивно на Договорот, Законот за електронските комуникации и другите релевантни прописи;

в) да дава услуги со надомест на други лица;

г) да врши дејствија со цел иницирање вознемирувачки повици и повици кои се штетни за правата и интересите на Вип оператор.

7.8 Претплатникот ќе користи терминална опрема и/или СИМ картичка, како и услугите на начин кој не предизвикува попречувања на функционирањето и интегритетот на Мрежата и не предизвикува штети за другите корисници.

Член 8

Услови поврзани со терминална опрема

8.1 Претплатникот е обврзан да користи терминална опрема (т.е. мобилен телефон) која е соодветно атестирана за поврзување на Мрежата и која соодветствува на релевантните технички упатства за одржување на таквата опрема. Претплатникот се обврзува да не користи терминална опрема на начин кој би вознемирувал други луѓе или би го нарушил јавниот ред како и да спречи користење терминална опрема од трети лица ако таквото користење е спротивно на одредбите на овие ОУ или на позитивен пропис.

8.2 Кога терминалната опрема се користи спротивно на претходниот став, Вип оператор нема да сноси одговорност за евентуален приговор против фактурираната сума или недостапноста на одредени Услуги што би произлегло како резултат на неправилното користење на терминалната опрема.

8.3 Вип оператор има право да ја прегледа и контролира исправноста на терминалната опрема.

Член 9

Надоместоци на Услуга и услови за плаќање

9.1 Ценовник

9.1.1 Цените на телекомуникациските Услуги вклучувајќи ги, но не и ограничувајќи ги на: цената за приклучок, надоместокот за претплата, надоместокот за повици, надоместоци за дополнителни услуги и услуги со додадена вредност, посебните тарифи или пакети и надоместокот за меѓународни повици и роаминг

услуги, како и секој друг надоместок кој што Вип оператор има право да го наплаќа согласно позитивните прописи и овие ОУ, се одредени во Ценовникот кој што е валиден во периодот на користење на Услугите. Вип оператор е овластен да го менува Ценовникот во секое време и се обврзува да го објави и да го направи достапен на вообичаен и пристапен начин. Ценовникот како и деталните информации за дополнителни услуги на Вип оператор ќе бидат достапни барем на секое овластено место за продажба на Вип оператор каде што се поднесуваат Барања и се склучуваат Договори. Максималното време по кое се врши наплата за остварените роаминг услуги изнесува 60 дена.

9.2 Плаќање надоместок за Услугите на Вип оператор

9.2.1 Вип оператор ќе издава месечни сметки до Претплатникот за дадените Услуги и за применливите надоместоци согласно позитивните прописи, кои треба да се платат во рокот за плаќање наведен на сметката. Сметките ќе им бидат испратени на претплатниците најдоцна 15 дена по истек на месецот.Врз основа на согласност на претплатникот месечните сметки можат да се добиваат во електронска форма Секој приговор поврзан со износот на сметката треба да биде доставен во писмена форма до Вип оператор во рок од 15 денови од примањето на сметката; во спротивно сметката ќе се смета за прифатена од Претплатникот. Претплатникот ќе ги сноси трошоците за сите провизии на институцијата во која е извршено плаќање на сметката освен во доколку на сметката е специфицирано дека плаќањето во одредени институции е без провизија за Претплатникот. Плаќањето ќе се смета за извршено на датумот на кој должната сума е исплатена на сметка на Вип оператор.

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

9.2.3 Ако поради пропуст направен од Претплатникот, идентификацијата на Претплатникот или бројот на сметката не е правилно внесен во налогот за плаќање, Вип оператор ќе го смета побарувањето за намирено само откако Претплатникот ќе ги презентира точните податоци, оригиналниот налог за плаќање заверен од институцијата за плаќање и доказ дека налогот за плаќање се однесува на соодветната сметка. Ненамирените побарувања на Вип оператор кон Претплатникот ќе бидат предмет на законска казнена камата од денот кога претплатникот задоцнил со плаќањето.

9.2.4 Вип оператор нема да биде одговорен за пропустите на компанијата задолжена за достава на сметките на Претплатникот. Доколку Претплатникот не ја добие својата сметка испратена од Вип оператор во вообичаениот рок, Претплатникот има обврска да контактира со Службата за грижа на корисници на Вип оператор и да добие информации за износот на сметката и за начинот на добивање копија од сметката. Непримањето или недобивање на сметката поради која било причина нема да го ослободи Претплатникот од обврската да ја плати должната сума во дефинираниот временски рок.

9.3 Наплата на заостанати долгови

9.3.1 Доколку Претплатникот не го изврши плаќањето во рокот наведен во сметката, Вип оператор ќе му прати на Претплатникот напомена за поминат рок на плаќање (во понатамошниот текст наречен: Напомена) со опомена дека по истекот на рокот посочен во напомената СИМ картичката на Претплатникот привремено ќе биде деактивирана во согласност со следниот став до целосното намирување на Претплатничкиот долг или раскинување на Претплатничкиот однос согласно овие ОУ.

9.3.2 Доколку Претплатникот не го намири заостанатиот долг во целост до датумот посочен во напомената, Вип оператор ќе има право привремено да ја деактивира СИМ картичката на Претплатникот и/или да го ограничи пристапот на Претплатникот до одредени услуги. Се до трајното исклучување на СИМ картичката на Претплатникот, Претплатникот ќе има право само да ги прима услугите кои не претставуваат трошоци предизвикани од претплатник до степен кој е технички можен.

9.3.3 Ако Претплатникот не го плати заостанатиот долг во целост во рок на следните 60 календарски денови од датумот на привременото деактивирање на СИМ картичката, Вип оператор може трајно да ја деактивира СИМ картичката на Претплатникот и да го раскине Претплатничкиот договор со праќање писмено известување кое стапува на сила веднаш.

9.3.4 Вип оператор може да побара од Претплатникот депонирање на паричен износ на средства како бескаматен аванс и/или гаранција, 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. Вип оператор може да го користи депонираниот износ на Претплатникот за наплата на заостанатите долгови на Претплатникот. Во случај на постоење на нетипичен сообраќај согласно член 14 од овие ОУ и релевантните прописи, Вип оператор има право да го прекине обезбедувањето на услугите, освен доколку корисникот се согласи да депонира парични средства како гаранција.

9.3.5 Вип оператор има право да користи Агенција за наплата на долгови.

Член 10

Пренесување на Претплатнички однос

10.1 Вип оператор може да му дозволи на Претплатникот да го пренесе неговиот претплатнички однос со Вип оператор и / или одреден претплатнички број на трето лице (во понатамошниот текст: Нов Претплатник), со прифаќање на Барањето на Новиот Претплатник за засновање претплатнички однос, под услов Новиот Претплатник да продолжи да ја користи СИМ картичката на Претплатникот.

10.2 Пренесувањето на претплатничкиот однос ќе се изврши на барање на Претплатникот, при што правата и обврските кои произлегуваат од тој однос ќе се пренесат на Новиот Претплатник само по прифаќање на Барањето на Новиот Претплатник од страна на Вип оператор. Пред прифаќање на Барањето на Новиот Претплатник, Вип оператор е овластен да преземе во однос на Новиот претплатник какви било дејства кои што е овластен да ги преземе со овие ОУ во однос на засновање на претплатнички однос.

10.3 Претплатнички однос ќе биде пренесен на Новиот претплатник во моментот на прифаќање на Барањето на Новиот Претплатник. Претходниот Претплатник ќе биде одговорен за плаќање на сите надоместоци и Услуги користени до моментот на прифаќање на Барањето на Новиот претплатник, а Новиот Претплатник за надоместоците и Услугите од моментот на прифаќање на Барањето на Новиот Претплатник. Вип оператор ќе му издаде сметка на претходниот Претплатник за надоместоците за кои тој е одговорен.

10.4 Во случај претходниот Претплатник да не ја исплати должната сума до моментот наведен на сметката, Новиот Претплатник ќе биде заеднички и поединечно одговорен за долгот на претходниот Претплатник и ќе биде обврзан да го плати неговиот долг согласно издадената сметка од страна на Вип оператор. Во случај Новиот Претплатник да не ја плати сметката во дадениот рок, Вип оператор може привремено да ја деактивира СИМ картичката на Новиот Претплатник согласно одредбите од член 9.3 од овие ОУ.

10.5 Пренесувањето на претплатнички однос, може да се изведе само еднаш за една активирана СИМ картичка.

10.6 Претплатникот ќе плати надоместок за пренесување на претплатнички однос согласно Ценовникот на Вип оператор. Таквиот надоместок нема да биде платен во случај пренесување на правото на сопруг/сопруга или дете/родител и во случај пренесување на правото поради смрт на Претплатникот.

Член 11

При-пејд услуги

11.1 Вип оператор овозможува можност за пристап до Мрежата и користење соодветни услуги со купување на при-пејд СИМ картичка.

11.2 Корисник, согласно овие ОУ, е секое лице кое има пристап до мрежата врз основа на купување на при-пејд СИМ картичка. Одредбите на ОУ кои се однесуваат на Претплатникот исто така ќе се однесуваат mutatis mutandis и на Корисникот освен ако контекстот поинаку налага.

11.3 Конкретните услуги овозможени за Корисникот се одредени според стандардите за технологија на телекомуникациската мрежа и технолошкиот капацитет на Мрежата да обезбеди соодветен вид на пристап и услуги.

11.4 Цената на При-пејд СИМ картичка е платена од Корисникот во моментот на купувањето, согласно важечкиот Ценовник на Вип оператор.

11.5 Периодите на валидност на СИМ картичката и при-пејд кредитот се јасно дефинирани во Ценовникот. Во случај на истекување на периодот за валидност на СИМ картичката Корисникот нема право да бара повраток на неискористениот при-пејд кредит.

Член 12

Поднесување на приговори и Барања за надомест

12.1 Претплатникот има право да поднесе приговор до Вип оператор. Приговорот треба да биде поднесен во писмена форма до Оддел за кориснички услуги ВИП ОПЕРАТОР ДООЕЛ Скопје, Васил Аџиларски 6б, 8 кат, 1000 Скопје; телефонски број 077 1234.

12.2 Приговорот може да биде поднесен и на образец Приговор, којшто е даден во прилог кон овие ОУ.

12.3 Барањето надомест за повисоко платени суми ќе биде поднесено до Вип оператор во писмена форма. По приемот на барањето од Претплатникот, Вип оператор може (i) да го прифати барањето и да ја исплати сумата барана од страна на Претплатникот или (ii) да го прифати барањето и да ги пребие побарувањата на Вип оператор кон Претплатникот со побарувањето на Претплатникот кон Вип оператор или (iii) да го одбие барањето со испраќање писмено известување за одбивање на барањето до Претплатникот.

12.4 Претплатникот може да поднесе приговор до Вип оператор во однос на дејствија или одлуки на Вип оператор. Приговорот треба да биде поднесен во писмена форма во рок од 15 (петнаесет) дена од добивањето на сметката, односно одлуката или од започнување на дејството. Вип оператор ќе спроведе истрага со цел да ја одреди оправданоста на приговорот. Приговорот мора да содржи и да се заснова на факти и докази. Вип оператор ќе одлучи за приговорот во рок од 15 (петнаесет) дена од приемот на приговорот. Ако приговорот е поднесен по однос на износот на сметката, се до донесување на конечна одлука по приговорот, тој ќе биде обврзан да го плати износот на месечната претплата во определениот рок наведен во сметката. 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 10 дена. Во случај на приговор којшто се однесува на услуги со додадена вредност Вип оператор ќе изврши проверка и истиот ќе го проследи до давателот на услугата со додадена вредност во рок од 5 (пет) дена од денот на прием на приговорот. .

12.5 Во рок од 15 (петнаесет) дена од добивањето на одлуката на Вип оператор по приговорот, Претплатникот може да бара заштита на неговите права од Агенцијата за електронски комуникации.

Член 13

Чување на податоците на Претплатникот

13.1 Вип оператор ќе ги собира, обработува и чува личните податоци на своите Претплатници согласно Законот за заштита на личните податоци и другите позитивни прописи на Република Македонија. Вип оператор ќе ги чува во доверливост овие податоци и ќе ги користи само за цели дозволени со закон. Со склучување на Договорот, Претплатникот дава согласност за прибирање, чување и обработка на податоците од страна на Вип оператор, согласно согласно позитивните прописи на Република Македонија.

13.2 Претплатникот има право да одлучи дали и кои податоци ќе бидат вклучени во телефонскиот именик, како и да бара исправка на претходно поднесените податоци.

13.3 Вип оператор ќе ја обезбеди опремата, апаратите и инсталациите за да овозможи чување на релевантните податоци во пропишаниот временски период, пристап до релевантните податоци од надлежните органи во случаи предвидени со закон, на начин и до степен согласно позитивните прописи

13.4 Вип оператор го задржува правото да ги информира претплатниците кои дале согласност за добивање на информации со кои се врши директен маркетинг за нови производи и услуги како и за тековни промотивни понуди преку различни средства за комуникација согласно позитивните прописи на Република Македонија. Вип оператор ќе им обезбеди на своите претплатници во секое време, бесплатно и со користење на едноставни средства да ја повлечат дадената согласност.

13.5 Вип оператор ќе ги чува и обработува податоците за комуникациски сообраќај согласно позитивните прописи на Република Македонија, при што истите се чуваат во РМ и периодот на чување на необработените податоци за сообраќај изнесува 24 месеци. Со склучување на Договорот, Претплатникот дава согласност за прибирање, чување и обработка на податоците за сообраќај од страна на Вип оператор, согласно позитивните прописи на Република Македонија.

13.6 Вип оператор нема да сноси одговорност за содржината на информациите пренесени преку неговите мрежи.

Член 14
Нетипичен сообраќај

14.1 Нетипичен сообраќај е секој сообраќај чиј што обем значително (повеќе од 2 (два) пати) го надминува нивото на сообраќај генериран во добра волја за време на претходните 3 месеци, односно периоди за споредба и/или сообраќај кој што вклучува повици со приближно еднакво траење направено 5 (пет) или повеќе пати во период од 12 (дванаесет) часа на истиот број за услуги со додадена вредност, или кој било друг сообраќај чиј што обем значително го надминува дневниот, неделниот или месечниот обем на сообраќај одреден како таков од страна на Вип оператор за заштита на интересите на Претплатникот (т.е. контрола на злоупотреби).

14.2 Во случај на забележан нетипичен сообраќај и по претходно известување, Вип оператор има право да бара од Претплатникот да обезбеди гаранција за плаќање или веднаш да премине кон привремено деактивирање на СИМ картичката на Претплатникот како и да ги ограничи услугите во согласност со член 15 со цел заштита на интересите на Претплатникот.

14.3 Вип оператор ги задржува правата да определи и примени политика за фер користење на своите тарифни модели и/или промоции. Посебните услови за користење на политиката за фер користење на секој тарифен модел и/или промоција ќе бидат јавно објавени.

Член 15
Привремено деактивирање на СИМ картичката на Претплатникот

15.1 Вип оператор може, врз основа на своја одлука, да премине кон привремено деактивирање на СИМ картичката на Претплатникот како и кон ограничување на услугите користени од Претплатникот доколку за времетраење на претплатничкиот однос, Вип оператор идентификува постоење причини за кои Вип оператор го задржува правото да одбие Барање според член 5.2.1, околности во спротивност на член 8, околности наведени во член 9.3 и член 14, член 7.7, 7.8 и 7.9, ако прими известување за губење или кражба на СИМ картичката согласно член 7.5, како и во случај на постоење на која било причина за привремено исклучување на Претплатникот, согласно важечките прописи. Во случај Претплатникот да има повеќе од еден претплатнички број во рамките на еден Договор, доколку за некои од броевите плаќањата се редовно намирени, додека за други броеви плаќањата не се намирени, Вип оператор може, на своја одлука привремено да ги деактивира броевите (т.е. СИМ картичките) за кои плаќањето е намирено. Вип оператор е овластен привремено да ја деактивира СИМ картичката на Претплатникот во секој друг случај одреден со законот, позитивните прописи или овие ОУ.
15.2 СИМ картичката на Претплатникот повторно ќе биде активирана кога причините за привременото деактивирање ќе престанат да постојат и соодветниот надоместок за повторно активирање согласно Ценовникот на Вип оператор ќе биде платен.

15.3 Вип оператор ќе додели деактивиран претплатнички број на друг претплатник по истек на рок од 6 (шест) месеци по конечното деактивирање на претплатничкиот број.

Член 16
Раскинување на претплатнички однос

16.1 Претплатничкиот однос помеѓу Вип оператор и Претплатникот може да биде раскинат од страна на Вип оператор поради причини одредени со позитивните прописи, причини поради кои што Вип оператор го задржува правото да одбие Барање според член 5.2.1 како и поради следните причини:

а) ако СИМ картичката на Претплатникот е привремено деактивирана поради причините опишани во член 15.1, и ако таквите причини не биле отстранети во рок од 60 дена од датумот на привременото деактивирање на СИМ картичката;

б) ако Претплатникот прекршува некои од останатите обврски, под услов барањата од 19.4 на овие ОУ да се исполнети;

в) ако Претплатникот нема повеќе адреса во Република Македонија за достава на сметките и известувањата на Вип оператор;

г) ако Вип оператор дознае дека некои од податоците во Барањето, односно Договорот на Претплатникот се невистинити или некомплетни и ако таквите податоци не се правилно коригирани;

д) ако постои разумно сомневање дека Претплатникот ги злоупотребил услугите на Вип оператор, или ако Претплатникот им дозволи на трети страни да вршат таква злоупотреба, или ако има разумно сомневање дека услугите на Вип оператор биле користени од трета страна за извршување на незаконски дејства;

е) во случај користење или злоупотреба на Услугите од страна на Претплатникот за цели кои се во спротивност со Договорот, или позитивните прописи.

16. 2. Доколку во одредени случаи (поради посебни промоции, продажба на субвенциониран хардвер на Претплатникот, итн.) Договорот содржи неотповикливо откажување на Претплатникот од правото за раскинување на Претплатничкиот однос за определен временски период (задолжително времетраење на Договорот), при раскинување на Договорот од страна на Претплатникот пред истек на таквиот период, Претплатникот е должен да ги намири сите преостанати долгови кон Вип оператор и да му ја надомести штетата на Вип оператор со тоа што ќе исплати договорни пенали согласно Договорот и договорни пенали на име субвенциониран хардвер доколку таквите пенали се предвидени во рамките на соодветниот тарифен модел.

Член 17
Други причини за раскинување

Претплатничкиот однос може исто така да биде раскинат поради следните причини:

17.1 Претплатничкиот однос може да биде раскинат од страна на Претплатникот со поднесување на писмено барање за раскинување на образец, кој е даден во прилог на овие ОУ. Претплатничкиот однос не може да биде раскинат од страна на Претплатникот во период од 90 дена по активирање на СИМ картичката. По истекот на задолжителното минимално времетраење на Договорот, доколку истото постои, Договорот продолжува на неопределен временски период, освен доколку е поинаку наведено во Договорот. Договорот на неопределен временски период, Претплатникот може да го раскине со поднесување на барање за раскинување без обврска за плаќање на договорни пенали. Претплатникот ќе поднесе писмено барање за раскинување, и притоа истиот треба да ги намири сите обврски за плаќање кон Вип оператор и да ги врати

СИМ картичката и другите средства за комуникација во сопственост на Вип оператор во исправна состојба. Одредбите од овој став се однесуваат и на трајно исклучување на број / броеви.

17.2 Во случај на смрт на Претплатникот неговите наследници или членови на неговата фамилија ќе го известат Вип оператор за смртта на Претплатникот во рок од 30 дена од датумот на смртта. Ако наследникот или членот на фамилијата на Претплатникот, во известувањето за смртта не поднесе барање за пренесување на Претплатнички однос, Претплатничкиот однос ќе се смета за раскинат на датумот на смртта на Претплатникот, додека пак претплатничките линии ќе бидат веднаш деактивирани. Наследниците на починатиот Претплатник заеднички ќе бидат одговорни за вредноста на наследството на Претплатникот, за сите негови долгови кои настанале пред датумот на смртта како и за побарувањата на Вип оператор направени потоа, се до моментот на фактичката деактивација на СИМ картичката на починатиот Претплатник.

17.3 Вип оператор ќе престане да ги овозможува своите Услуги во случај на престанок или отповикување на Одобрението дадено на Вип оператор од Агенцијата за електронски комуникации. Во тој случај, сите Договори ќе се сметаат за раскинати од датумот на престанокот на Одобрението.

Член 18

Престанок на компанијата Претплатник

18.1 Во случај на постапка на стечај или ликвидација против Претплатникот, стечајниот управник или ликвидаторот писмено ќе го извести Вип оператор за започнување на постапка на стечај, реорганизација или ликвидација во рок од 30 дена од датумот на започнување на таквата постапка.

18.2 Вип оператор ќе го продолжи овозможувањето на услугите до Претплатникот, против кој има започнато постапка на стечај, реорганизација или ликвидација, само доколку Претплатникот ги намирил сите свои заостанати долгови за веќе овозможените Услуги или кои било други побарувања на Вип оператор кои настанале пред датумот на кој Вип оператор го примил известувањето за започнување постапка на стечај, реорганизација или ликвидација од стечајниот управник или ликвидаторот, или пред датумот на кој Вип оператор на друг начин дознал за таквата постапка.

18.3 Претплатничкиот однос ќе се смета за раскинат од датумот на започнување на постапката за стечај, реорганизација или ликвидација против Претплатникот, освен доколку во известувањето за започнување на споменатата постапка стечајниот управник или ликвидаторот побара во исто време промена на податоците за името на претплатникот, или пренесување на Претплатничкиот однос на солвентен субјект. Претплатникот против кој има започнато постапка на стечај, реорганизација или ликвидација ќе биде одговорен за намирување на сите побарувања на Вип оператор настанати до моментот на деактивација на СИМ картичката.

18.4 Претплатничкиот однос ќе биде раскинат во случај на бришење на компанијата Претплатник од Надлежниот регистар.

Член 19

Останати обврски на Вип оператор

19.1 Вип оператор ќе им овозможи на Претплатниците постојан и бесплатен пристап до броевите на службите за итни повици. Вип оператор обезбедува географска покриеност од 90%, при што нивото на деталност за одредување на локација на повикувачот во урбани средини изнесува на помалку од 1 км, додека пак во рурални средини не помалку од 35 км.

19.2 Вип оператор ќе основа Служба за грижа на корисници, која што ќе им овозможува постојана 24 часовна помош на претплатниците.

19.3 Вип оператор ќе биде обврзан писмено да го извести Претплатникот во случај на повреда на одредбите на Договорот, со обезбедување разумен период за исполнување на договорните обврски. Таквата обврска за известување не се применува доколку Претплатникот:

- предизвика непосредна и сериозна закана за јавниот ред, јавната безбедност или здравјето на луѓето и животната средина или
- предизвика сериозна материјална и оперативна штета .

19.4 Вип оператор ќе осигура пристап на крајните корисници на услугите на јавната телефонија до Телефонски именик / Служба за евиденција.

19.5 Вип оператор по барање на Претплатникот ќе овозможи мирување на комуникациските услуги во постапка и под услови и начин одредени од страна на Вип оператор.

Член 20

Преносливост на број

Претплатникот може да бара пренесување броеви од мрежата на Вип оператор во мрежи на други оператори на јавна мобилна комуникациска мрежа, како и од мрежи на други оператори во мрежата на Вип оператор согласно позитивните прописи на Република Македонија.

Член 21

Измена на Општите Услови

Овие ОУ може да бидат изменти од страна на Вип оператор без претходна согласност на Претплатникот, особено поради условите на пазарот или позитивните прописи. Дополнувањата или измените на овие ОУ ќе бидат објавени од Вип оператор и ќе бидат достапни на вообичаен и пристапен начин, согласно позитивните прописи на РМ со што изменетитот текст на така изменетите ОУ ќе биде достапен барем на секое овластено продажно место на Вип оператор.

Член 22

Разрешување спорови

Вип оператор и Претплатникот ќе се обидат спогодбено да го решат секој спор кој може да се појави од Договорот, вклучувајќи ги споровите во однос на толкување, примена и извршување на овие Општи Услови. Сепак, ако страните не успеат да ги решат споровите на тој начин, спорот ќе биде решен од надлежен суд во Скопје.

Барање за склучување договор за засновање претплатнички однос

☐физичко лице ☐правно лице

Име и презиме / Назив
Адреса
ЕМБГ /ЕМБС
ЕДБ

Го поднесувам ова Барање за склучување договор за засновање претплатнички однос со Друштвото за комуникациски услуги ВИП ОПЕРАТОР ДООЕЛ Скопје. Со поднесување на ова Барање изјавувам дека сум запознат во целост со условите од Политиката за поднесување барања и склучување договори на ВИП ОПЕРАТОР ДООЕЛ Скопје и дека со Барањето се поднесени следните документи:

☐ Лична карта
☐ Возачка дозвола
☐ Солвентност
☐ Друго _____
☐ Потписен картон
☐ Извод од Централен регистар
☐ Друго _____
☐ Пасош
☐ Бонитет со мислење
☐ Банкарска гаранција

Место и датум: Потпис (печат) на барател:

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

Јас, долупотпишаниот _____ (Барател / овластено лице на Барател) со адреса _____ и ЕМБГ / ЕМБС _____ со цел склучување Договор за засновање преплатнички однос, давам согласност на Друштвото за комуникациски услуги ВИП ОПЕРАТОР ДООЕЛ Скопје да добие извештај за фактичката состојба на моите обврски / обврските на барателот, односно извештај за пристигнати ненаплатени обврски исклучиво за горенаведената цел и за времетраењето на истата.

Запознат 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) (Давател на согласност)

Валидни од 22 јуни 2011 година

Барање

☐ раскинување Договор за засновање претплатнички однос
☐ трајно исклучување на претплатнички број

Податоци за претплатникот:

BAN (да се пополни од страна на агентот):	
Претплатнички број / броеви) за кои се бара раскинување, односно трајно исклучување:	**07 /**
Име и презиме/Назив на фирма:	
ЕМБГ/ЕМБС:	
Адреса :	
Телефонски број за контакт:	

Напомена

Со поднесување на ова Барање за раскинување на претплатничкиот договор, односно трајно исклучување на претплатнички број / броеви, претплатникот потврдува дека ги има подмирено сите долгови кон Вип оператор. Доколку со Барањето, Претплатникот бара раскинување на Договор за засновање претплатнички однос, односно трајно исклучување на претплатнички број пред истек на одредено задолжително времетраење на Договорот, Претплатникот се обврзува да ги подмири сите преостанати долгови кон Вип оператор и да му плати договорна казна на Вип оператор (како обештетување за предвремено раскинување на Договорот или за трајно исклучување на претплатнички број) согласно Договорот за засновање претплатнички однос.

Полно име и презиме на претплатникот / Назив на претплатникот

____

(пополнето од страна на претплатникот)

Своерачен потпис / Потпис на овластено лице

____

Датум: ___________ **МП** Потпис и код на агентот: __________________

Причини за Барањето за раскинување на претплатничкиот договор:

☐ Финансиски причини
☐ Деловна неспособност
☐ Траен инвалидитет
☐ Смрт на претплатникот
☐ Незадоволство од понудата, услугите и односот
☐ Нема потреба од линијата
☐ Друга причина

____

____

Валидни од 22 јуни 2011 година

ПРИГОВОР

Продажно место ____________

ПРЕТПЛАТНИЧКИ БРОЈ

ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕТПЛАТНИКОТ
____ Име и презиме / Назив ____ Адреса ____ Град/Општина ____ Матичен број/ЕДБ ____ Контакт телефон

ОБРАЗЛОЖЕНИЕ:

____

____

____

____

____

ПОС ЗАБЕЛЕШКА		______________________ Потпис на Корисникот
Во евиденција бр.______. На ден__/__/__, место_____________, Вработен________________		

Валидни од 22 јуни 2011 година