Општи услови за засновање претплатнички однос и користење на услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје

СОДРЖИНА

ВОВЕД....3
1 ОСНОВНИ ОДРЕДБИ....4
1.1 Предмет на Општите услови....4
1.2 Предмет на Договорот за засновање на претплатнички однос....4
1.3 Обезбедување на комуникациски услуги....4
2 ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ СОДРЖАНИ ВО ОПШТИТЕ УСЛОВИ....5
3 ДОГОВОРНИ СТРАНИ НА ДОГОВОРОТ ЗА ЗАСНОВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС 7
3.1 Име и адреса на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје....7
3.2 Претплатник, субјект на договорот....7
3.2.1 Физичко лице....7
3.2.2 Правно лице....7
3.2.3 Правно лице со посебен статус....7
4 ТАРИФНИ МОДЕЛИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ....9
4.1 Тарифни модели....9
4.2 Дополнителни услуги....9
5 ПОТРЕБЕН КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ....10
5.1 Обврска за квалитет на јавни комуникациски услуги....10
5.2 Параметри за квалитет на јавни говорни телефонски услуги....10
5.3 Мерење....10
6 ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ....11
6.1 Цени и плаќање....11
6.2 Надомест за почетно приклучување....11
6.3 Детална сметка....11
6.4 Содржина на деталната сметка....11
6.5 Претплата....12
6.6 Дополнителни услуги....12
6.7 Приклучен надоместок за вклучување на привремено исклучен претплатник поради неплаќање....12
6.8 Тарифи....12
6.9 Видови повици....13
6.10 Плаќање....14
6.11 Начин на плаќање....14
6.12 Авансно плаќање и полагање на гаранција....14
6.13 Одложено плаќање....15
6.14 Рок за плаќање на телефонска сметка....15
6.15 Камата, пресметка на казнена камата за ненавремено плаќање....15
6.16 Бесплатни повици....15
6.17 Враќање на парични средства....15
6.18 Начин на враќање на парични средства....16
6.19 Цени за повиците кон пренесени броеви....16
7 ЗАСНОВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС....17
7.1 Основа за засновање на претплатнички однос....17
7.2 Формални и процедурални правила за склучување на договор....17
7.3 Склучување на договор за претплатнички однос....19
7.4 Приклучување....20
7.5 Комуникациски претплатнички линии....21
7.6 Претплатничка терминална опрема и инсталации....21
7.7 Измени и дополненија на Договорот....21
8 ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАПОТ ДО ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ....22
8.1 Ограничување или прекин на комуникациските услуги....22
8.2 Постапка за прекин во обезбедување на телекомуникациските услуги поради неплаќање....23
8.3 Наплата на побарувањата по судски пат....23
8.4 Привремен прекин во обезбедувањето на комуникациските услуги (мирување)

23
8.5 Исклучување на комуникациските услуги при стечај и ликвидација 24
9 ОСТАНАТИ УСЛУГИ 25
9.1 Преселување на претплатничката линија по барање на претплатникот 25
9.2 Промена на телефонски број 25
9.3 Промена на називот на претплатникот на иста адреса (физичко лице) 25
9.4 Промена на називот на претплатникот (правно лице), раздвојување на правен субјект во еден или повеќе правни субјекти (правни наследници) 26
9.5 Пренесување на правото на користење на претплатничката линија 26
9.6 Промена на податоците на претплатникот 27
9.7 Промени на услугите 27
9.8 Преносливост на број при промена на оператор на јавна комуникациска мрежа 27
9.8.1 Обврски на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, кога се јавува како оператор давател 27
9.8.2 Обврски на претплатникот, кога Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се јавува како оператор давател 28
9.8.3 Обврски на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, кога се јавува како оператор примател 29
9.8.4 Обврски на претплатникот, кога Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се јавува како оператор примател 29
9.9 Географска преносливост на број 29
10 ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ 30
10.1 Права на претплатникот 30
10.2 Права на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје 30
10.3 Обврски на претплатникот 31
10.4 Обврски на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје 32
10.5 Одговорности на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје 34
10.6 Одговорности на претплатникот 34
11 ТРАЕЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ, ПРЕКИН НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ПРАВЕН ОДНОС 35
11.1 Траење на претплатничкиот договор 35
11.2 Раскинување на договорот од страна на претплатникот 35
11.3 Раскинување на договорот од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје 35
12 ПРИГОВОРИ 37
12.1 Поднесување на приговори 37
12.2 Приговори за сметки 37
13 ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ 38
13.1 Измени и дополнувања на Општите услови 38
13.2 Примена на Општите услови 38
13.3 Виша сила 38
13.4 Решавање на спорови 38
13.5 Влегување во сила 38

ВОВЕД

Општите услови за засновање на претплатнички однос и за користење на услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје (во понатамошниот текст: Општи услови), ги содржат и ги регулираат општите услови на Договорот за засновање на претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните комуникациски услуги на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје (во понатамошниот текст: Договорот), вклучувајќи ги правата и обврските на Договорните страни.
Овие Општи услови се во согласност со Законот за електронските комуникации (“Службен весник на РМ” бр.13/2005 год.), (во понатамошниот текст: Законот), Правилникот за видот и содржината на податоците што операторите на јавни комуникациски мрежи и/или давателите на јавни комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите за квалитет на јавни комуникациски услуги (во понатамошниот текст: Правилникот), како и со другите релевантни правила и прописи.
Овие Општи услови влегуваат во сила на денот на донесувањето од страна на Управителот на Д.И.С Он.нет Д.О.О -Скопје.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може, особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или законската регулатива, да ги промени и/или дополни овие Општи услови.
Овие Општи услови и нивните измени се достапни на увид на секое продажно место на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, како и на веб-страницата www.biz.on.net.mk.
Како составен дел на овие Општи услови се сметаат електронските записи од евиденцијата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за извршено активирање и деактивирање на определени комуникациски основни и дополнителни услуги, како и записите за извршено активирање и деактивирање по пат на јавување на телефонски број 181 на Контакт центарот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Овие Општи услови ќе се применуваат со денот на нивното објавување на веб-страницата њњњ.biz.on.net.mk и ќе се однесуваат на сите претплатници, кои се крајни корисници на јавните комуникациски услуги на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје по тој датум. На постојните претплатници кои се корисници на услугите, овие Општи услови ќе се применуваат во рок од 30 дена од денот на нивното објавување.
Овие Општи услови се применуваат на територијата на Република Македонија.

1 ОСНОВНИ ОДРЕДБИ

1.1 Предмет на Општите услови

Со овие Општи услови, покрај другото, подетално се регулираат условите содржани во Претплатничкиот договор, склучен помеѓу Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, како оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна и претплатниците, како крајни корисници на јавните комуникациски услуги, од друга страна. Претплатничките односи што не се регулирани со овие Општи услови ќе бидат регулирани со Законот и другите важечки закони и прописи на РМ.
Во смисла на овие Општи услови, услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје опфаќаат: приклучување на јавната фиксна телефонска мрежа, пристап на јавната фиксна телефонска мрежа, приклучување на интернет услугата, услуги со додадена вредност, како и дополнителни услуги кои се овозможуваат врз основа овие Општи услови и Договорот. Овие Општи услови не се однесуваат на другите услуги што во понатамошниот текст се изрично исклучени.

1.2 Предмет на Договорот за засновање на претплатнички однос

Основа за засновање на претплатнички однос за користење на услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје е договор склучен помеѓу Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и претплатникот на услугите. Предмет на Договорот за засновање претплатнички однос е уредување на правата, обврските и на одговорностите помеѓу Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и претплатникот на јавна комуникациска услуга. Со Договорот помеѓу Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и претплатниците се регулираат и посебни услови со согласност на двете страни.

1.3 Обезбедување на комуникациски услуги

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје обезбедува комуникациски услуги во согласност со Законот како и подзаконските акти, прописите и стандардите донесени во согласност со овој закон. Јавните комуникации во внатрешниот и во меѓународниот сообраќај се достапни на секој корисник, според недискриминаторски, објективни и транспаренти рокови и услови, освен во случаи на ограничувања што се во врска со капацитетот на давателот на услугата.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема да одбие да задоволи разумно барање за телекомуникациска услуга од страна на било кое лице што е спремно да ги прифати и да ги почитува роковите и условите за услуга на Д.И.С. Он.нет Д.О.О -Скопје и коешто претходно ги почитувало овие рокови и услови за услуга. Од Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема да се бара да обезбедува која било комуникациска услуга доколку може да покаже дека комуникациската услуга се користи или е наменета за користење за цел спротивна на Законот или на друг закон или пропис.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О обезбедува приклучок и/или пристап до јавната комуникациска мрежа и/или до јавните комуникациски услуги на своите претплатници - крајни корисници во согласност со листата на јавно објавени услуги, содржана во официјалниот Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О, врз основа на склучен договор, а по претходно добиено барање за склучување на претплатнички договор, освен во случаи на ограничувања што се во врска со
капацитетот и техничките можности на Д.И.С. Он.нет Д.О.О, за кои во писмена форма го известува подносителот на барањето.

2 ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ СОДРЖАНИ ВО ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Секој од подолу наведените изрази го има следното значење:

1. **Електронска комуникациска мрежа** е преносен систем и таму каде што е применливо и комутациска или насочувачка опрема и други средства што овозможуваат пренос на сигнали преку жичени, радиобранови, оптички или други електромагнетни средства, вклучувајќи сателитски мрежи, фиксни (со комутација на кола или комутација на пакети, вклучувајќи и Интернет) и мобилни земски мрежи, електроенергетски кабелски системи, доколку се користат за пренос на комуникациски сигнали, радиодифузни мрежи и кабелски телевизиски мрежи, независно од видот на информациите што се пренесуваат.
2. **Електронска комуникациска услуга** е услуга што вообичаено се нуди за надомест, а која целосно или главно се состои од пренос на сигнали преку електронски комуникациски мрежи и ги вклучува телекомуникациските услуги и преносните услуги во мрежите наменети за радиодифузија или за кабелска телевизија, но ги исклучува услугите што овозможуваат или извршуваат уредувачка контрола врз содржините пренесувани со помош на електронските комуникациски мрежи или сервиси, а не ги вклучува ниту услугите на информатичкото општество.
3. **Јавна комуникациска мрежа** е електронска комуникациска мрежа што се користи целосно или првенствено за обезбедување на електронски комуникациски услуги достапни на јавноста.
4. **Јавна телефонска мрежа** е електронска комуникациска мрежа што се користи за обезбедување на јавни телефонски услуги достапни на јавноста и која овозможува пренос на говор и на други комуникации, како што се факсимил и пренос на податоци меѓу определени точки од мрежата.
5. **Јавна фиксна телефонска мрежа** е јавна телефонска мрежа каде што мрежните завршни точки се наоѓаат на фиксни локации.
6. **Терминална опрема** е опрема што е поврзана на мрежна приклучна точка и служи за предавање, прием и обработка на комуникациски содржини.
7. **Мрежна приклучна точка** е физичка точка на која претплатникот има пристап до јавна комуникациска мрежа. Кога мрежите вклучуваат комутација или насочување, мрежната приклучна точка се идентификува со посебна мрежна адреса, што се однесува на претплатнички број или име.
8. **Јавна комуникациска услуга** е електронска комуникациска услуга достапна на јавноста.
9. **Давател на јавна комуникациска услуга** е правно лице што обезбедува јавни комуникациски услуги без да поседува јавна комуникациска мрежа.
10. **Јавна телефонска услуга** е услуга достапна на јавноста која вклучува појдовни и дојдовни локални, национални, меѓународни повици и пристап до служби за итни повици преку броевите наменети за овие служби во Планот за
нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги и, доколку е можно, вклучува една или повеќе од следниве услуги:
    - информации за претплатниците, пристап до службата за грижа на корисниците на јавните телефонски говорници,телефонски именици, обезбедување на услуги од посебни услови и обезбедување на средства за корисници со посебнипотреби.
11. **Претплатник** е физичко или правно лице кое за користење на јавни комуникациски услуги склучува договор со оператор на јавна комуникациска мрежа или давател на јавна комуникациска услуга.
12. **Краен корисник** е физичко или правно лице, согласно овие Општи Услови, кое ги користи јавните комуникациски мрежи и услуги од исклучиво за свои потреби и нема право да обезбедува јавни комуникациски мрежи и јавни комуникациски услуги кои ги обезбедил од Д.И.С. Он.нет Д.О.О како краен корисник за трети лица.
13. **Број** е број определен со Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија.
14. **Броеви на служби за итни повици** се броеви од Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија наменет за полиција,

противпожарна служба,итна медицинска помош, служба за известување и тревожење, вклучувајќи го и единствениот европски број за итни повици ,,Е-112,,.
15. **Јавни фиксни телефонски услуги** се јавно достапни услуги за пренос на говор преку јавна фиксна комуникациска мрежа, кои на корисниците им овозможуваат двонасочна говорна комуникација што започнува во јавната фиксна комуникациска мрежа, а завршува во јавна фиксна комуникациска мрежа или во која било друга јавна комуникациска мрежа.
16. **Комуникациска претплатничка линија** (претплатничка линија или линија) е комбинација од комуникациски средства што даваат пристап и број на јавната комуникациска мрежа и која со приклучување на терминалната опрема на мрежната приклучна точка се користи за остварување на определен вид комуникации од и до претплатникот.
17. **Претплатничка инсталација** е инсталација што почнува од мрежната приклучна точка, а завршува во просториите на претплатникот. Во станбени објекти со повеќе од шест стана и во деловни објекти, мрежната приклучна точка е во разводното ормарче на колективниот објект.
18. **Оператор давател** е оператор кој обезбедува пристап на претплатник, при што неговиот претплатник го раскинува претплатничкиот договор со него и го пренесува својот национален претплатнички број на друг оператор.
19. **Оператор примател** е оператор кој обезбедува пристап на претплатник, а чиј претплатник го пренесува неговиот национален претплатнички број од друг оператор, врз основа на склучен претплатнички договор за пренесување на тој број.
20. **Оператор корисник** на број е оператор на кој Агенцијата му има доделено броеви и серии на броеви во согласност со Планот за нумерација на јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија.
21. **Пренослив број** е национален претплатнички број доделен на краен корисник врз основа на склучен претплатнички договор, кој претплатникот има право да го задржи при промена на оператор и/или промена на географска локација во рамките на истото географско нумерациско подрачје.
22. **Пренесен број** е пренослив број што е пренесен во мрежа на друг оператор и/или на нова завршна мрежна точка во исто географско нумерациско подрачје.
23. **Временска рамка** за предавање број е временскиот период од 12:00 до 16:00 часот, секој работен ден, во кој истекува обезебедувањето на услугата од операторот давател врз основа на претходно склучен претплатнички договор со него и почнува обезбедување на услугата од страна на операторот примател врз основа на склучен претплатнички договор со пренесување на број. За време на овој период, обезбедувањето на услугата може делумно или целосно да биде прекината.
24. **Географска преносливост на број** е право на претплатник да го задржи постојниот број при промена на мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје.
25. **Преносливост на број при промена на оператор** на јавна комуникацсика мрежа е право на претплатник да го задржи постојниот број при промена на операторот на јавна комуникациска мрежа.
26. **Централна база на податоци (ЦБП)** е база на податоци која е креирана со цел да се овозможи преносливост на броеви и која содржи информации за рутирање кои се однесуваат на сите пренесени броеви. Агенцијата за електронски комуникации го развива, управува и одржува ЦБП системот и ги обезбедува информации на операторите и другите лица кои имаат право на тоа врз основа на закон или подзаконски акт.

3 ДОГОВОРНИ СТРАНИ НА ДОГОВОРОТ ЗА ЗАСНОВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

Договорни страни во Договорот се Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, како оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна и претплатникот, како краен корисник на јавните комуникациски услуги, од друга страна.

3.1 Име и адреса на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје

Називот на Друштвото е Друштво за Информациони Системи Он.нет Д.О.О - Скопје, скратен назив на Друштвото е Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Седиште на Друштвото е во Скопје, на ул: " Партизански Одреди " 70/5, Општина Карпош, (во понатамошниот текст: Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје).
Друштвото е основано за неопределен период на постоење.
Друштвото е правно лице со права, обврски и одговорности согласно со Статутот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје.

3.2 Претплатник, субјект на договорот

Претплатник на услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да биде физичко или правно лице што за користење на јавните комуникациски услуги склучува договор со Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за добивање на определен вид јавни комуникациски услуги.
На име на претплатникот е регистрирана комуникациската линија со посредство на која претплатникот има пристап на јавната комуникациска мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во мрежната приклучна точка во која е приклучена терминалната опрема на претплатникот (компјутер, телефонски уред и сл.).

3.2.1 Физичко лице

Физичко лице во смисла на овие Општи услови е граѓанско лице што поседува правна и деловна способност и кое има склучено претплатнички договор за користење на комуникациски услуги.
Странско физичко лице може да биде претплатник на услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, доколку покрај другите потребни документи достави парична гаранција за исполнување на обврските за плаќање по договорот.
Потребните документи за физички лица се дадени во точка 7.2. (б).

3.2.2 Правно лице

Правно лице може да биде едно лице или здружување на две или повеќе лица чие работење, основање и организација се уредени со одредби на закон. Правното лице се стекнува со такво својство со денот на уписот во трговскиот регистар или такво својство ќе поседува секое лице што во вид на занимање врши деловен потфат што според природата и обемот на дејноста бара да биде организиран и воден на начин на кој се водат трговските дејности, под услов неговата фирма да е запишана во Трговскиот регистар. Правното лице може да склучи претплатнички договор за користење на комуникациски услуги за простории што се користат за деловни активности.
Физичките лица што се занимаваат со слободни занимања (адвокати, лекари, нотари, сметководители и други), согласно со овие Општи услови, се сметаат за правни лица.

3.2.3 Правно лице со посебен статус

Странско правно лице или меѓународна организација или мисија може да биде претплатник доколку достави докази за својата регистрација кај надлежните државни органи во Република Македонија и/или доколку за исполнување на обврските за

плаќање по договорот гарантира тој или соодветно странско дипломатско претставништво. Исто така, потребно е да се достави доказ- полномошно од страна на барателот дека е овластен претставник.
Потребните документи за правни лица се дадени во точка 7.2. (б).

3.3 Контактни центри и продажни места за односи со корисниците

Корисниците, преку користење на бесплатниот телефонски број 181 на Контакт Центарот, може да добијат какви било информации за нивните сметки, долг, производи и услуги, понуди, приговори а, исто така, да нарачаат производ на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје (ПСТН, ИСДН, АДСЛ, ЊADSL итн.).
Услугата за пријава на пречки е достапна 7 дена во неделата, од 0-24 часот, на бесплатниот телефонски број 187.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има и продажни места достапни за сите претплатници и корисници со цел да им обезбедат соодветни информации и да се задоволат нивните барања во однос на засновањето на претплатнички однос (PSTN, ISDN, ADSL, WADSL итн.), поднесувањето на приговори, издавањето на месечни сметки, пријавувањето на дефекти, монтажа, сервисирање и други услуги. (Адресите на Продажните места се дадени во Прилог Б)

4 ТАРИФНИ МОДЕЛИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

4.1 Тарифни модели

Со склучување на претплатничкиот договор, претплатникот добива право на користење на услугите што ги обезбедува Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје согласно со тарифниот модел што го избрал претплатникот, кои се вклучени во цената на месечната претплата за тој тарифен модел.
Претплатникот може да бара промена на тарифниот модел, но најмногу еднаш месечно, за што плаќа надомест согласно со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Претплатникот самостојно и по сопствена волја го избира саканиот тарифен модел, согласно со овие Општи услови и важечкиот Ценовник на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Претплатникот може да побара користење на определен тарифен модел под услов да нема ненадмирен стасан долг кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Попустите и бенефициите содржани во тарифните модели може да се однесуваат на сите видови на сообраќај и услуги што ќе бидат определени со карактеристиките на самиот тарифен модел.
Карактеристиките на секој тарифен модел и можните комбинации помеѓу тарифните опции се утврдени во важечкиот Ценовник на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Претплатниците што избрале еден од бенефицираните тарифни модели на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и се согласиле со правилата и условите содржани во овие Општи услови, се обврзуваат дека ќе ги користат само јавните телефонски услуги на јавната комуникациска мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
При промена на тарифниот модел, новоизбраниот тарифен модел ќе му биде достапен на Претплатникот и ќе почне да се применува во рок од 2 (два) работни дена од денот кога барањето е прифатено.

4.2 Дополнителни услуги

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

- со потпишување на соодветен формулар (барање, анекс кон договор);
- со повикување на соодветен, за таа намена утврден, телефонски број;
- со испраќање на СМС порака на соодветен, за таа намена утврден телефонски број;
- по електронски пат преку веб-страницата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје или
- на друг начин достапен на претплатникот.

Користењето на некои дополнителни услуги за кои не се плаќа дополнителна месечна претплата и кои автоматски му се достапни на претплатникот со одбирањето на тарифниот модел што ќе го користи, претплатникот може да ги откаже на свое барање. Доколку претплатникот не ги откаже дополнителните услуги по истекот на бесплатниот период на нивно користење, ќе продолжи да ги користи со наплата на дополнителна месечна претплата за тој вид дополнителна услуга, согласно со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, се до нивното откажување.
Претплатникот се обврзува да ги плаќа надомест за користењето на дополнителните услуги согласно ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
По поднесување на барање за активирање или деактивирање на дополнителни услуги, Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје треба да постапи најдоцна 2 (два) работни дена по поднесување на барањето.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема обврска да формира ПБХ -група од претплатнички броеви на други субјекти, различни од носителот на ПБХ-групата. Надоместокот за користење на дополнителните услуги може да биде пресметан и вклучен во редовната месечна сметка.

5 ПОТРЕБЕН КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

5.1 Обврска за квалитет на јавни комуникациски услуги

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје треба да обезбеди квалитет на јавните електронски комуникациски услуги на ниво определено со Законот за електронските комуникации и со Правилникот. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје треба да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугите.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во согласност со општите услови за работење, ја утврдува организацијата и работното време на своите продажни места за продажба на јавни електронски комуникациски услуги, при тоа водејќи сметка за потребите на своите корисници.

5.2 Параметри за квалитет на јавни говорни телефонски услуги

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје е должен податоците содржани во табелата подолу, а кои се однесуваат на параметрите за квалитет на јавните говорни услуги, да ги достави до Агенцијата за електронски комуникации и да ги објави на својата веб-страницата најдоцна до 31 март за претходната година.
Мерењата на параметрите за квалитет на услугите опфаќаат:

- време на почетно приклучување;
- број на пречки на претплатничка линија;
- време на отстранување на пречка;
- број на неуспешни повици;
- време на воспоставување на повик;
- време на одговор на операторска услуга;
- време на одговор на служба за информации;
- однос на јавни телефонски говорници во исправна состојба и вкупен број на јавни телефонски говорници;
- приговори од претплатници за висина на сметката.

5.3 Мерење

При определувањето на квалитетот на услугите, доколку Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ги задоволува целите во врска со квалитетот на услугата, нема да се земе за штета на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје секое намалување на квалитетот, предизвикан од меѓусебното поврзување на комуникациските мрежи на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје со комуникациските мрежи на кој било друг оператор.

6 ЦЕНИ И ПЛАЌАЊЕ

6.1 Цени и плаќање

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ги утврдува цените за пристап и за користење на јавните комуникациски услуги во официјалниот Ценовник.
Претплатникот плаќа еднократен надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок за претплатничка линија (претплата), како и надоместок за остварениот обем на комуникациски сообраќај и за дополнителните услуги што ги користи.
Тарифните единици за услугите користени од претплатникот се бројат од тарифниот систем на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Функционалноста на тарифниот систем ја контролира Агенцијата.
Видот, должината и цената на тарифните единици се утврдува во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Цените на јавните фиксни телефонски услуги се одредуваат, менуваат и дополнуваат од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, во согласност со позитивните прописи.
Доколку дојде до менување на цените на услугите или на начинот на тарифирање на истите, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје писмено или преку средствата за јавно информирање ќе ги извести претплатниците, во рок не пократок од 7 дена пред денот на воведувањето на измените.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да воспостави систем за плаќање однапред за користење на комуникациските услуги преку вредносни ваучери (при-пејд систем).

6.2 Надомест за почетно приклучување

Претплатникот плаќа еднократен неповратен надоместок за почетно приклучување на јавна комуникациска мрежа.
Еднократен надомест се наплатува и за преинсталирање на терминалната опрема при преселување на телефонскиот приклучок на друга адреса. Еднократен надомест се наплатува и за пренесување на претплатничкото право на друго лице.

6.3 Детална сметка

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје на претплатникот му изготвува детална сметка за користени комуникациски услуги и му ја доставува најдоцна 3 дена пред крајниот рок за намирување на долгот. Деталните сметки се однесуваат за претходниот пресметковен период. Фактурирањето на месечната претплата за основните услуги, како и претплатата за дополнителните услуги, се врши однапред за секој месец.
Сметките ќе бидат издадени на име на претплатникот и испратени на негова адреса или на адресата на која самиот претплатник барал да се доставува. Плаќањето на телефонската сметка ќе се смета дека е извршено на денот кога е извршена уплатата.
Плаќањето на сметката може да се врши во продажните места на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, во деловните единици на ЈП Македонски пошти или во некои од деловните банки во РМ.

6.4 Содржина на деталната сметка

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје е должен на претплатниците да им обезбеди преглед на деталната сметка заради контрола на наплатениот износ на услугите.
Деталната сметка не содржи податоци за повикување кон бесплатните телефонски броеви и кон броевите на службите за итни повици.
Детална сметка за јавни телефонски услуги мора да содржи особено податоци за:

- периодот на кој се однесува сметката;
- износот на претплатата;
- видот и износот на еднократните и други плаќања за пресметковниот период;
- број на повици и нивното времетраење и
- број на пресметковни единици и вкупно пресметани износи за:
  - локален сообраќај,

- национален сообраќај,
- меѓународен сообраќај,
- сообраќај кон мобилни јавни комуникациски мрежи,
- интернет сообраќај
- пренос на податоци и
- други дополнитени услуги;

- надомест за почетно приклучување на јавна телекомуникациска мрежа (доколку не е отплатен)
- корекција на претходните сметки, ако такви се потребни
- данок на додадена вредност
- затезна камата за задоцнето плаќање
- износ за отплата на купена или изнајмена комуникациска опрема . и/или друга електронска опрема.

6.5 Претплата

Претплатата е месечен износ што му се наплатува однапред за секој месец на претплатникот како надоместок за располагање со комуникациска линија без оглед дали претплатникот ја користи или не, како и за вообичаено одржување на комуникациската линија на претплатникот. Со плаќањето на месечната претплата, претплатникот има право на користење на основните услуги утврдени во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Висината на претплатата за физички и правни лица, како и за поединечни видови на комуникациска линија (PSTN, ISDN, ADSL, WADSL итн) се утврдува со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
При засновање на претплатнички однос претплатата се наплатува почнувајќи од денот кога претплатничката терминална опрема е приклучена на комуникациската мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, односно од денот на активирањето на бараната комуникациска услуга.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во првата телефонска сметка ќе му фактурира на претплатникот претплата за изминатиот почетен период на користење на комуникациската услуга, како и износ на претплата за тековниот месец.
Доколку претплатничкиот однос, трае пократко од 30 дена, редовната месечна претплата и претплатата по основа на дополнителни услуги се наплатува на тој начин што за секој ден се пресметува 1/30 од месечната претплата и претплатата по основ дополнителни услуги (доколку ја има).
Месечната претплата се фактурира до моментот кога Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го прекинува пристапот до услугите во двете насоки.

6.6 Дополнителни услуги

Претплатникот може да користи и дополнителни услуги, како и да го откаже нивното користење на начин и под услови утврдени и објавени на соодветен начин од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги претплатникот ќе го врши со потпишување на соодветен формулар, со повикување на соодветен за таа намена утврден телефонски број, како и по електронски пат на веб-страницата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

6.7 Приклучен надоместок за вклучување на привремено исклучен претплатник поради неплаќање

За повторно вклучување на исклучен претплатник Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го задржува правото на претплатникот да му наплати износ согласно со Ценовникот.

6.8 Тарифи

Услугите во комуникацискиот сообраќај се пресметуваат со тарифни единици (времетраење на комуникацијата, број на воспоставени комуникации, сегмент, количество пренесени податоци изразени во бајти и сл.).

Тарифните единици за услугите користени од претплатникот се бројат од тарифниот систем на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Функционалноста на тарифниот систем е контролирана од страна на Агенцијата за електронски комуникации.
Бројот на тарифните единици се пресметува врз основа на:

- времетраењето на повикот/ сесијата, или
- бројот на повици, или
- активирање на определена услуга.

Цените на тарифните единици се утврдени во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и истите зависат од:

- видот на сообраќајот (локален, национален, сообраќај кон мобилните мрежи, меѓународен, интернет сообраќај и сл.),
- времето на остварување на повикот (во нормална или евтина тарифа),
- видот на дополнителните услуги.

Времетраењето на тарифните интервали/блокови за различните видови на сообраќај е утврден во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Во локален, национален и сообраќај кон мобилните мрежи период на:

- Нормална тарифа е секој ден од 8 -20 часот.
- Евтина тарифа е секој ден од 20 - 8 часот.

Во меѓународен сообраќај цената по една минута разговор кон земјите од светот се утврдува во зависност од тарифната група во која припаѓа односната држава (има 10 тарифни групи). Распоредот на државите по Тарифните групи е даден како прилог на Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

6.9 Видови повици

Видови повици се:

- локален
- национален
- меѓународен
- повик со посредување
- повик кон мобилните мрежи
- повик кон услуги со посебна цена на чинење на услугата (05, 14)
- повик кон броеви од серијата 08xxx
- Интернет
- итни повици.

Услуги со посебна цена на чинење на услугата се тарифираат по настан/повик и по времетраење.
Цените на локален, национален, повик кон мобилните мрежи, Интернет, се одредуваат во зависност од времетраењето на повикот и временскиот период во кој истите се остварени (нормална или евтина тарифа).
Цените на тарифните единици по вид на сообраќај се одредени во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Цените на меѓународен повик се одредени во зависност од времетраењето на повикот и тарифните групи на кои им припаѓа повиканиот број. Цените на тарифните единици по тарифни групи се дадени во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, како оператор на јавна фиксна телефонска мрежа, има законска обврска да обезбеди корисниците на јавни телефонски мрежи да можат бесплатно да ги избираат броевите на службите за итни повици.
Заради хармонизација со прописите применети во Европската Унија, Агенцијата за електронски комуникации предвидува во иднина, кога ќе постојат технички можности за тоа, примена на единствен број за итни повици - 112. Агенцијата за електронски комуникации има доделено и други броеви, покрај 112, кои ќе бидат на располагање за повици до разни видови на служби за итни услуги:

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

6.10 Плаќање

Плаќањето на користените комуникациски услуги се врши во рокот назначен на сметката (фактурата).
Пресметката и наплатата на услугите согласно со овие Општи услови и Договорот настапува со активирањето на бараната услуга.
Плаќањето на сметките е обврска на претплатниците. Непримањето на сметките не ги ослободува претплатниците од обврската да го платат должничкиот износ во предвидениот рок, односно претплатникот е должен сам да побара сметка доколку истата не ја примил. Препис од телефонска сметка, претплатникот може да добие и во продажните места на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Плаќањето ќе се смета дека е извршено од денот кога е извршена уплатата. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе одреди еден телефонски број на кој претплатниците ќе можат да се информираат за плаќањето на телефонската сметка.
Информација за износот на сметките може да им се даде на претплатниците само лично од страна на Контакт центарот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, со негова идентификација со претплатничка ознака.
Доколку постојниот претплатник, при користењето на јавните електронски комуникациски услуги, ги исполни следниве два услови:

1. Во текот на месецот, надмине нефактуриран износ 3 (три) пати поголем од износот на месечните претплати од претходните 3 (три) месеци, и
2. Надмине нефактуриран износ од 3.000,00 МКД за претплатник - физичко лице, односно 8.000,00 за претплатник - правно лице, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право за истото да го извести претплатникот по телефон и да бара предвремено плаќање на нефактурираниот износ. За новите претплатници ќе се земе во предвид само вториот услов.

Доколку претплатникот не го плати износот во определениот рок, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го задржува правото да изврши привремен прекин во обезбедувањето на услугата.

6.11 Начин на плаќање

Телефонските претплатници можат да ги платат сметките (фактурите) на следниов начин:

1) Правни лица
- во готово во продажните места на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, во деловните единици на ЈП Македонски пошти или во некои од деловните банки во Република Македонија,
- вирмански (безготовинско плаќање) преку жиро-сметка назначена на телефонската сметка.

1) Физички лица
- во готово во продажните места на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, во деловните единиците на ЈП Македонски пошти или во некои од деловните банки во Република Македонија,
- преку траен налог доколку се корисници на тековни сметки во банки со кои Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има склучено договори за вакво плаќање.

6.12 Авансно плаќање и полагање на гаранција

Претплатникот има право да депонира одреден износ на средства како бескаматен аванс на жиро сметка, од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Во овој случај, наплатувањето на услугите ќе се врши со директно минусирање од депонираните средства како аванс.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да побара од претплатникот да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување на претплатникот заради доцнење или неможност за плаќање, за пристап до јавната комуникациска мрежа од привремен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник што не е државјанин на Република Македонија или со претплатник што нема соодветен доказ за платежна способност при невообичаено зголемен обем на сообраќај во кус временски период.

Претплатниците можат, доколку сакаат, да платат сума како гаранција кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје од аспект на услугите што тие ги користат.
Во случај на задоцнување со плаќањето, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да ги користи износите (гаранцијата) за подмирување на претплатничките обврски, за да не се исклучат нивните линии. Ако гаранцијата не го покрива целиот износ што се должи, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе ги информира претплатниците за подмирување на преостанатиот долг.
Претплатникот ќе му должи на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје казнена камата на разликата помеѓу долгот за користени комуникациски услуги и гарантираната сума ако втората е помала од првата, за секој ден на доцнење по датумот на должничките плаќања додека плаќањето е извршено.
Гаранцијата ќе му биде вратена на претплатникот, без камата, по истекување на договорот за користење на услугите или по доставување на соодветен доказ за неговата платежна способност, под услов Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје да нема финансиски побарувања од претплатникот поради која било причина.

6.13 Одложено плаќање

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје им овозможува и одложено плаќање за претплатници што имаат заостанат долг, а кои само на тој начин би можеле да ги намират своите долгови. Нивоата за одобрување на плаќањето на рати и условите ги утврдува Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Одложеното плаќање е регулирано со потпишување на договор помеѓу претплатникот и Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, со кој претплатникот се обврзува дека ќе го плати должниот износ на датумот наведен во договорот. Не е дозволено одложено плаќање на наредните долгови од користени комуникациски услуги доколку не е завршена исплатата на претходните рати.
Во текот на една година дозволени се само две одложени плаќања за еден ист претплатник. Не е дозволено преклопување на одложените плаќања.

6.14 Рок за плаќање на телефонска сметка

Плаќањето на услугите, било да се основни или дополнителни, претплатникот го врши месечно во рок наведен во телефонската сметка. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го задржува правото да наплати од вредноста на гаранцијата каков било износ што е стасан за наплата од претплатникот.

6.15 Камата, пресметка на казнена камата за ненавремено плаќање

Во случај на ненавремено плаќање на телефонската сметка Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје му пресметува на претплатникот казнена камата за секој ден на задоцнување, по стапката утврдена со закон. Казнената камата се пресметува за период од првиот ден по истекот на рокот за плаќање утврден во сметката до денот на плаќањето на телефонската сметка.
На износот на неисплатена камата ќе се бара казнената камата само од денот кога до судот е поднесено барање за нејзина исплата.

6.16 Бесплатни повици

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје обезбедува бесплатен пристап и користење на броеви на службите за итни повици, преку единствени негеографски телефонски броеви. Броеви на служби за итни повици се броеви од Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на РМ наменети за Полиција, Противпожарна служба, Итна медицинска помош, Служба за управување со кризи, вклучувајќи го и единствениот европски број за итни повици "Е-112.

6.17 Враќање на парични средства

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе им ги врати паричните средства на претплатниците во следните случаи:

- доколку при засновањето на претплатничкиот однос, барателот изврши уплата на надоместокот за почетно приклучување, а потоа се откаже од намерата за засновање на претплатнички однос во периодот до инсталирање на приклучокот. Враќањето на паричните средства се врши во целост;
- во случај Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје а привремен прекин на претплатничката линија од сообраќај поради пречки на линијата, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за користење на дополнителни услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекинот трае подолго од 48 часа. Износот ќе биде одбиен во наредната сметка;
- во други случаи на основан приговор од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување;
- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителни услуги, како и на непотрошениот износ од вредносниот ваучер во при-пејд системот .
- Доколку Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје не е во можност да обезбеди претплатничка линија во рок од 30 работни дена од денот на склучувањето на претплатничкиот договор, има обврска по барање на претплатникот да му ги врати
- уплатените средства, во целост.

6.18 Начин на враќање на парични средства

Во случај како што е дадено во точка 6. 18 алинеја 1 Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе изврши враќање на парични средства за телефонски претплатници и тоа:

1) Физички лица:
    - со вирмански налог во корист на тековната сметка или штедната книшка на телефонскиот претплатник, во соодветната комерцијална банка во РМ,
    - готовинска исплата, со поштенска упатница на адреса на телефонскиот претплатник.
2) Правни лица:
    - со вирмански налог на жиро сметката на телефонскиот претплатник, преку банкарскиот платен промет во РМ.

Во случај како што е дадено во точка 6.17, алинеја 2,3, и 4, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе изврши враќање на паричните средства преку пребивање на износот од наредната телефонска сметка.

6.19 Цени за повиците кон пренесени броеви

За повиците кон броевите кои се пренесени од јавната фиксна телефонска мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во јавната фиксна телефонска мрежа на друг оператор, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје кои се важечки за повиците кон јавната фиксна телефонска мрежа во која е пренесен бројот.
За повиците кон броевите кои се пренесени од даден оператор на јавна фиксна телефонска мрежа во јавната фиксна телефонска мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје кои се важечки за повиците во рамките на јавната фиксна телефонска мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
За повиците кон броевите кои се пренесени во дадена мрежа на оператор, а не се пренесени од јавната фиксна телефонска мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе ги применува истите цени дефинирани во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје кои се важечки за повиците кон јавната фиксна телефонска мрежа или јавната мобилна комуникациска мрежа во која е пренесен бројот.

7 ЗАСНОВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ОДНОС

7.1 Основа за засновање на претплатнички однос

Основа за засновање на претплатнички однос за користење на услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје е писмен договор за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и за користење на јавните комуникациски услуги на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, склучен помеѓу Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и корисникот на услугите.
Договорот склучен со претплатникот особено содржи:

- име и адреса на операторот;
- услуги што се обезбедуваат, квалитетот на понудените услуги, како и времето потребно за почетно приклучување;
- вид и начин на одржување на воспоставените услуги;
- детални информации за тарифите и цените, и роковите за информирање за промени на тарифите и цените;
- информации за влегување во сила, времетраењето и условите за продолжување и престанок на договорот, како и за давањето на услуги;
- враќање на износот за претплатата и исплата на обесштетување за услугите што не се обезбедени на нивото на договорениот квалитет;
- правна поука за разрешување на спорови;
- обврска за информирање на претплатниците за планираните измени во условите наведени во претплатничкиот
- договор и начинот на прифаќање на новите услови за продолжување или за раскинување на договорот;
- можност за претплатниците нивните претплатнички податоци да бидат недостапни до јавноста во службата за евиденција на телефонски претплатници и телефонскиот именик и
- постапки во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на надоместокот за услугите.

7.2 Формални и процедурални правила за склучување на договор

(А) Подготвување на барање

Лицето што сака да заснова претплатнички однос со Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за обезбедување на определен вид јавни комуникациски услуги поднесува барање за засновање претплатнички однос. Барањето за склучување договор се подготвува на пропишан образец (формулар) и се доставува до Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Со поднесување на барањето се смета дека подносителот ги прифаќа условите за користење на услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје утврдени со овие Општи услови и со Договорот.
Барањето, заедно со овие Општи услови, се составен дел на Договорот.
Барањето мора да ги содржи сите барани податоци. Доколку барањето не ги содржи соодветните податоци, претставник од Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го повикува лицето што поднело барање да ги дополни потребните податоците.
Барањето се смета за поднесено до Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје од денот кога истото било уредно пополнето, комплетирано со сите неопходни податоци и потпишано од страна на поднесителот на барањето.
Барањето за засновање претплатнички однос истовремено се смета како барање за инсталирање на претплатничка линија, односно за активирање на определена комуникациска услуга и приклучување на терминалната опрема на корисникот.
При поднесување и разгледување на барањето, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да побара од барателот да ги достави бараните документи што се опишани во барањето, а барателот е должен да му ги достави и/или даде на увид потребните документи на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Барањето мора да биде потпишано лично од на поднесителот на барањето или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно.

Барањето ќе се смета за прифатено со инсталирање на телефонски приклучок и со доделување на телефонски број на претплатникот, односно со денот на активирањето на бараната комуникациска услуга.

(Б) Неопходни податоци на барањето и потребни документи

(а) Постојни претплатници на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, кои претходно редовно ги надмирувале финансиските обврски кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за користените комуникациски услуги, а кои во моментот на поднесувањето на барањето немаат заостанат долг кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, при поднесување на барањето за користење на нова комуникациска услуга- основна или дополнителна, ги поднесуваат следните документи:

1) Физичко лице
   - документ за лична идентификација на увид.

2) Правно лице
   - Фотокопија од Решение за упис од Централен Регистар не постаро од 30 дена
   - Фотокопија од потписен картон за жиро сметка.

(б) Постојните претплатници на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, кои претходно редовно не ги надмирувале финансиските обврски кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за користените комуникациски услуги, како и новите претплатници на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, при поднесување на барањето за користење на нова комуникациска услуга, ги поднесуваат следните документи:

1) Физичко лице
   - М1/М2 образец (потврда за работа) или пензиски чек
   - Документ за лична идентификација на увид: лична карта или пасош
   - Една платена тековна сметка од една од следниве услуги: мобилен телефон, струја, вода или парно, кои гласат на име а подносителот на барањето, или на адресата на која се бара да се активира производот или услугата.

2) Правно лице
   - Бонитет со позитивно мислење издаден од Централен регистар или од банка, не постар од 6 месеци,
   - Фотокопија од потписен картон за жиро сметка,
   - Фотокопија од Решение за упис од Централен Регистар не постаро од 30 дена,
   - Една платена тековна сметка од една од следниве услуги: мобилен телефон, струја, вода или парно, кои гласат на
   - адресата на која е регистрирано претпријатието.

3) Правно лице со посебен статус

   Странско правно лице или меѓународна организација или мисија може да биде претплатник доколку достави банкарска аранција во износ од 120.00,00 денари.

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да изврши проверка на личните податоци и на платежната способност на отенцијалниот претплатник пред надлежните органи, само заради исполнување на целта на договорот. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје е должен сите податоци потребни за утврдување на идентитетот и платежната способност на претплатникот да ги чува и да ги употребува само за опствените потреби.
Лицето што сака да заснова претплатнички однос со Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, покрај пополнување на барањето, по барање на овластено лице на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, должен е да достави копија, односно да ги достави на увид документите наведени во барањето. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, доколку има потреба, може од претплатникот да побара и други дополнителни документи.

(В) Приоритетни барања

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

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

(Г) Одобрување или одбивање на барањето

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го известува барателот за одобрување или за одбивање на барањето, начинот и условите за засновање на претплатнички однос, рокот во кој истиот ќе биде должен да го уплати надоместокот за почетно приклучување, чија висина се утврдува во ценовникот, како и рокот за склучување на претплатнички договор.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да го стави барањето за склучување на претплатнички договор во мирување поради немање на техничка можност да се реализира истото. Во овој случај барањето ќе биде ставено на листа на чекање во евиденцијата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се до создавање на технички можности, по што истото ќе биде активирано за решавање.
При активирање на барањето за склучување на претплатнички договор, висината на надоместокот за почетно приклучување ќе биде според важечката понуда во периодот на активирање на барањето.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да го одбие барањето за склучување на претплатнички договор во следните случаи:

- поради немање капацитет и/или техничка можност за инсталирање на претплатничката линија;
- доколку не е платен надоместокот за почетно приклучување во предвидениот рок;
- доколку барателот има ненадмирен долг спрема Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје;
- доколку се утврди дека барателот не поседува платежна способност;
- доколку барателот претходно направил повреда на одредбите од Законот и друг закон или пропис, констатирано од надлежен државен орган;
- доколку барателот не ги достави сите потребни документи.

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе го извести барателот за прифаќањето или за одбивањето на неговото барање во рок од 5 работни дена од денот на приемот на барањето.

7.3 Склучување на договор за претплатнички однос

По добиената техничка можност и извршената уплата во назначениот рок на име надоместок за почетно приклучување, претплатничкиот однос помеѓу Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и претплатникот се смета за заснован од денот на склучување на претплатничкиот договор.
Договорот ќе се смета за склучен од денот на потпишување од страна на двете договорени страни.
Истиот влегува во сила со денот на инсталирање на телефонски приклучок и со добивање телефонски број, односно од денот на активирањето на бараната комуникациска услуга.
Договорот по правило се склучува за неопределено време, освен доколку претплатникот во своето барање не избере користење на комуникациска услуга со ограничено времетраење, поради користење на специјална понуда на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Ако според барањето на претплатникот, Договорот е склучен за определен временски период, по неговото истекување договорот може да биде продолжен за неограничен временски период. Ова не важи доколку претплатникот го извести Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во писмена форма, 30 (триесет) дена пред истекувањето на договорот, преку препорачана пошта или директна достава во продажните места на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, дека тој/таа не сака да го обнови договорот. Доколку претплатникот сака да го раскине договорот пред истекот на

неговото времетраење, тогаш сите обврски што произлегуваат од договорот кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје стасуваат веднаш и пред раскинувањето тој е должен да ги подмири истите.
Како составен дел од претплатничкиот договор се сметаат и формуларите и анексите кон договорот што ги пополнува и склучува претплатникот, за активирање и деактивирање на дополнителните услуги и заради утврдување или менување на тарифниот модел што го користи.
Во случај на потпишување на претплатнички договор со физичко лице, договорот треба да биде потпишан лично од страна на претплатникот или, преку лице овластено со нотарски заверено полномошно.
Во случај на потпишување на претплатнички договор со правно лице, договорот треба да биде потпишан од овластениот потписник на правното лице или од вработен овластен за таа цел со специјално полномошно издадено од правното лице.

7.4 Приклучување

Со склучувањето на Договорот, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има обврска да ја обезбеди бараната комуникациска услуга, да му додели повикувачки претплатнички телефонски број на претплатникот и да му овозможи пристап кон јавната комуникациска мрежа. Пристапот на претплатникот на комуникациската мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се обезбедува со приклучување на соодветна терминална опрема (во сопственост на претплатникот) на мрежната приклучна точка што е сопственост на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Мрежната приклучна точка на која се приклучува терминалната опрема може да биде изведена и во просториите што ги користи претплатникот.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има обврска терминалната опрема на корисникот да ја приклучи на јавната комуникациска мрежа во рок од 30 работни дена од денот на склучувањето на Договорот, освен во случаите определени во Договорот и овие Општи услови. Приклучувањето го вршат овластени работници на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Претплатникот е должен за време на инсталирањето да им овозможи пристап на службените лица на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во просториите во кои ќе се инсталира терминалната опрема на претплатникот.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема да го ограничува или да го условува правото на претплатниците да приклучуваат терминална опрема што е овластена, односно типот - одобрен од страна на државните органи. Без оглед на претходното, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема обврска да обезбеди меѓусебна оперативност на опрема со неговите комуникациски мрежи, ниту пак е одговорен за каква било загуба и промена предизвикана со терминалната опрема што ја обезбедуваат други страни.
Претплатникот подлежи на одговорност кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за какво било оштетување на неговата мрежа што може да биде предизвикано од користењето на неодобрена опрема.
Во секој случај Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да одбие да поврзе или пак може да ја прекине врската со каква било терминална опрема што може да предизвика проблеми во неговата мрежа.
Претплатникот е должен на своја сметка да обезбеди од страна на стручен изведувач куќна инсталација од мрежната приклучна точка до просторијата на монтирање на комуникациското средство. Претплатникот задолжително мора да поседува атест-сертификат за видот на инсталацијата и терминална опрема како и да обезбеди соодветно напојување на комуникациското средство.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје е обврзан редовно да ги одржува капацитетите на комуникациската мрежа, што е во негова сопственост, во согласност со техничките правила и прописи и планови за одржување на непрекината и непречена употреба. Претплатникот е должен за комуникациските средства сопственост на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје да се грижи со внимание на добар домаќин и стопанственик. При евентуален престанок на претплатничкиот однос, истите е должен да ги врати во исправна состојба, чија исправност при превземањето ја утврдуваат овластени лица од Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Комуникациските средства што овозможуваат приклучување на терминалната опрема на претплатникот (НТ-уред, ПЦМ-уред, модем, рутер и други комуникациски средства) се составен дел на Комуникациската мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

7.5 Комуникациски претплатнички линии

Секоја претплатничка линија има свој посебен повикувачки претплатнички број/броеви, што му овозможува на претплатникот да избира и да биде избиран од корисниците и да воспостави комуникација со другите претплатници и корисници.
Една претплатничка линија може да биде регистрирана само на едно лице. Едно лице може да располага со повеќе претплатнички линии, под услов да се намирени сите месечни сметки за користење на постојните претплатнички линии што се водат на негово име.

7.6 Претплатничка терминална опрема и инсталации

На фиксната јавна комуникациска мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да се приклучи само терминална опрема што ги задоволува барањата на техничките стандарди, изведбата и обележувањето, пропишани согласно со Законот и позитивните прописи.
Претплатничката терминална опрема и инсталација се наоѓаат во објекти на земјиштето кое го користи претплатникот. Претплатничката инсталација почнува од мрежната приклучна точка, а завршува во просториите на претплатникот, до претплатничката терминална опрема. Во станбени објекти со повеќе од шест стана и во деловни објекти, мрежната приклучна точка е во разводното ормарче на колективниот објект.
Пред изградбата или измената на претплатничката инсталација, претплатникот е должен да добие согласност од Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Изградбата или измената на претплатничката инсталација мора да се врши во согласност со важечките технички прописи.

7.7 Измени и дополненија на Договорот

Измените и дополненијата на претплатничките договори ќе бидат внесени во анекс кон претплатничкиот договор, кој задолжително се потпишува од двете договорни страни. Во анексот може да се утврдуваат и посебни услови соодветни на деловните односи помеѓу Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и претплатникот.

8 ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАПОТ ДО ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

Ако претплатникот не ги исполнува своите договорни обврски, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право привремено или конечно да ги прекине или да ги ограничи своите услуги, по истекувањето на соодветниот рок за кој претплатникот ќе биде информиран. Се до конечното прекинување на услугите, на претплатникот ќе му се наплатуваат сите претплати и давачки, под услов тој да е претплатен на комуникациските услуги на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје од каков било вид.

8.1 Ограничување или прекин на комуникациските услуги

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може привремено да го ограничи или да го прекине пристапот кон јавните комуникациските услуги во следниве случаи:

- доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршување на работите или отстранување на пречките;
- ако се утврдат технички пречки или недостатоци на претплатничката терминална опрема или инсталации, до отстранување на овие пречки, односно недостатоци;
- доколку претплатникот не ја плати сметката за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, до целосно плаќање на истата,;
- доколку претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на други лица со надомест;
- ако претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации, до извршување на прегледот;
- ако претплатникот приклучи неодобрена терминална опрема, до замена на истата со одобрена од страна на Агенцијата;
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него или друг закон или пропис, констатирана од страна на надлежен орган;
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од претплатничкиот договор.

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје по електронски пат, писмено или преку медиумите во случаите на привремено ограничување или прекин на пристапот кон комуникациските услуги утврдени во став 1 алинеи 1 и 2 од овој член, кои траат подолго од 30 минути ги известува корисниците најмалку 48 часа пред планираното ограничување или прекин на пристапот, како и не подолго од 48 часа по прекинот кај ограничувањата или прекините предизвикани од технички пречки или од недостатоци на мрежата.
Во случај на прекин во обезбедувањето на јавните комуникациски услуги настанат поради дефект за кој Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје не е одговорен, ги известува корисниците за очекуваното време за отстранување на дефектот и за повторното вклучување на истите во комуникацискиот сообраќај.
Во случај на планирани технички работи и работни зафати, а што се однесуваат на интервенција во мрежата и опремата, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје навремено испраќа информација до корисниците и до Агенцијата за причините за исклучувањето, времето на исклучување и повторното вклучување.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ги презема сите неопходни мерки, ограничувањата или прекините да траат што е можно пократко.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје не е должен однапред да го извести претплатникот за исклучувањето, доколку се:

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

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

8.2 Постапка за прекин во обезбедување на телекомуникациските услуги поради неплаќање

Согласно со Договорот за претплатнички однос, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе изврши прекин во обезбедување на комуникациски услуги поради ненавремено плаќање на телефонската сметка, запазувајќи ја постапката за исклучување.
Во случај на ненавремено плаќање, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да пресметува казнена камата од денот кога претплатникот западнал во задоцнување со плаќањето.
Доколку претплатникот не ја плати фактурата (сметката) за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, по претходно известување до претплатникот да го намири својот долг, има право привремено да го прекине пристапот до услугите во појдовен повик или да прекине со давање на интернет услугата, до целосно плаќање на долгот од страна на претплатникот. За време на прекинот на услугата во една насока или при прекин на интернет услугата, месечната претплата продолжува да тече.
Доколку и по истекот на 15 дена од привремениот прекин претплатникот не го плати долгот, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да го прекине пристапот до услугите во две насоки или да ја прекине интернет услугата и од тој момент Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема да фактурира месечна претплата.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, за време на времениот прекин на услугите од овој Член, не смее да го ограничи пристапот и користењето на броевите на службите за итни повици.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје повторно ќе го приклучи претплатникот во најкраток можен рок, по презентирање на писмен или електронски доказ за намирен доспеан долг.
Доколку претплатникот не го плати долгот ниту во рок од 80 дена по истекот на рокот за плаќање определен во сметката, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да го раскине Договорот и да пристапи кон конечен прекин на услугите.
Со демонтирање на телефонската линија на претплатникот му престанува претплатничкиот однос. Претплатникот на кој му е демонтирана претплатничката телефонска линија може повторно да стане претплатник на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје доколку ги подмири своите долгови кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и склучи нов договор со исти права и обврски како нов претплатник. По подмирувањето на долгот откако телефонската линија била демонтирана претплатникот може повторно да го добие истиот телефонски број доколку постои техничка можност. Во двата случаја претплатникот плаќа надомест за засновање на претплатнички однос според Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

8.3 Наплата на побарувањата по судски пат

Доколку претплатникот не го плати заостанатиот долг за користење на комуникациските услуги по претходно преземените активности: опомени, привремено исклучување и целосно исклучување - демонтирање, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да превземе активности за наплата на финансиските побарувања по судски пат.

8.4 Привремен прекин во обезбедувањето на комуникациските услуги (мирување)

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје на писмено барање од претплатникот, може привремено да го прекине обезбедувањето на комуникациските услуги, за период од 30 дена до три месеци, но не повеќе од еднаш годишно и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата. Повторно приклучување ќе биде спроведено по истекот на периодот или пред тоа со поднесување на писмено барање за активирање на услугата. По истекот на

периодот на мирување, претплатникот ќе продолжи да го користи тарифниот модел што го користел пред мирувањето. Претплатникот плаќа надомест за услугата согласно со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

8.5 Исклучување на комуникациските услуги при стечај и ликвидација

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го следи "Службениот весник на Република Македонија" и, во случај на стечај, реорганизација, ликвидација или неликвидност на претплатникот, односно инсолвентност на претплатникот, ќе изврши демонтирање на претплатничката линија, односно ќе го раскине претплатничкиот договор, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 2 месеци од праќањето на писменото предупредување од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Во случај на активен стечај, доколку претплатникот и понатаму го плаќа долгот, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје по барање на претплатникот ќе дозволи користење на еден до два телефонски броја.

9 ОСТАНАТИ УСЛУГИ

9.1 Преселување на претплатничката линија по барање на претплатникот

Претплатникот има право на преселување на телефонскиот приклучок, односно на комуникациската услуга во рамките на јавната комуникациска мрежа на друга адреса, во истото или во друго нумерациско подрачје на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, со поднесување на писмено барање и писмено по предходно намирен вкупен долг.
Доколку е технички можно, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во рок од 30 дена ќе го изврши преселувањето со ист или со друг број.
Доколку преселувањето технички не е можно, услугата ќе биде исклучена од јавната комуникациска мрежа и претплатникот ќе има статус на претплатник на кој му мирува претплатничкиот однос. Кон барањето за преселување потребно е да се приложи и соодветна документација (доказ за сопственост или договор за закуп) за просторот што се наоѓа на адресата на која се бара преселувањето. Во случај претплатничкиот однос да е ставен во мирување, претплатникот не плаќа месечна претплата.
За преселување на комуникациската услуга претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на терминална опрема на јавната комуникациска мрежа на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, на адресата на која се преселува, согласно со ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Претплатниците што имаат неплатени сметки на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, не можат да добијат преселување на претплатничка линија на друга адреса.

9.2 Промена на телефонски број

Секоја претплатничка линија добива свој кориснички број, кој го определува Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, а по претходно добиено решение за доделување на броеви и серии на броеви од страна на Агенцијата за електронски комуникации во согласност со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги во Република Македонија.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да го промени корисничкиот број на претплатничката линија поради технички причини, без согласност од претплатникот, под услов за тоа писмено или преку средствата за јавно информирање да го извести најмалку 15 дена пред промената. Во ваков случај, претплатникот нема право на надомест на штета настаната како последица на промена на корисничкиот повикувачки број.
Стариот повикувачки број за период од минимум 30 дена не се доделува на друг претплатник. Во централите во кои постојат технички можности, се даваат тонски известувања за промената на броевите, така што за време од 30 дена на секој повик упатен од стариот број се дава известување за настанатата промена со информација за новиот број. За претплатниците - правни лица, известувањето за настанатата промена на броевите се дава за време од 60 дена.
Промена на телефонскиот број може да се изврши и по барање на претплатникот со поднесување на писмено барање до Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, доколку претплатникот претходно ги намири сите стасани обврски кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Претплатникот може да бара измени на корисничкиот број на претплатничката линија, а Д.И.С. Он.нет Д.О.О по правило ако за тоа постојат технички можности, го одобрува. За истата услуга Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да наплати соодветен надоместок, согласно со Ценовникот.
Претплатникот може да се изјасни дали сака новиот претплатнички број да биде соопштуван од Службата за информации и објавен во именикот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Доколку претплатникот не се изјасни, претплатничкиот број се објавува.

9.3 Промена на називот на претплатникот на иста адреса (физичко лице)

На барање на претплатникот доколку истиот ги има намирено долговите кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за користени комуникациски услуги, со надоместок, линијата може да биде променета (регистрирана) на име на друго лице без преселување на линијата на друга адреса во следниве случаи:

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

Доколку промената се врши во случај на смрт на претплатникот, линијата може да биде регистрирана на друго лице и тоа:

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

Барањето за преименување на претплатникот мора да биде доставено со прилог од правосилна судска одлука до Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во рок од 6 месеци од смртта на претплатникот.
Во случај на развод, линијата останува на име на носителот на претплатничкиот однос.
Претплатникот треба да плати надомест за услугата во износ утврден со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

9.4 Промена на називот на претплатникот (правно лице), раздвојување на правен субјект во еден или повеќе правни субјекти (правни наследници)

Во случај на статусни промени на правните лица, линијата може да биде пререгистрирана на името на правниот следбеник доколку има поднесено писмено барање за тоа. Новоформираното друштво или трговец поединец, за да може да го користи правото на претплатничка линија има обврска во рок од 15 дена од денот на извршената трансформација да приложи материјален доказ, со што ќе ја докаже поврзаноста со правното лице чиј правен следбеник е.
Новоформираниот правен субјект ја доставува до Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје следнава документација:

- Решение за згаснувања, ликвидирање на фирмата;
- Решение за регистрација на новооснованата фирма од Централниот регистар;
- Картон за депониран потпис;
- Копија од договор за деловен простор или договор за изнајмување.

Претплатникот треба да плати надомест за услугата во износ утврден со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Претплатникот сукцесор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од страна на претходниот претплатник, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.

9.5 Пренесување на правото на користење на претплатничката линија

Претплатникот има право да го пренесе правото на користење на претплатничката линија, односно комуникациската услуга на друго лице, кое ги исполнува потребните услови за засновање на претплатнички однос, со писмена согласност од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и со претходно целосно намирување на сите обврски за реализираните комуникациски услуги кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Новиот претплатник ќе продолжи да го користи постојниот телефонски приклучок со дефинирана нумерација и категорија на услуги.
Претплатникот треба да поднесе писмено барање до Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, со доказ за намирени сметки, а идниот корисник поднесува изјава дека го прифаќа користењето на претплатничката линија, односно на комуникациската услуга.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје донесува писмено решение, по барањето на корисникот и го одобрува ако претплатничката линија, односно комуникациската услуга останува на

истата адреса, а доколку пренесувањето се врши на друга адреса, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го одобрува доколку постојат технички услови.
Претплатникот се обврзува за пренесување на претплатничкото право да плати еднократен надоместок за покривање на административни и технички трошоци, во износ утврден со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Надоместокот од претходниот став не се наплаќа во следниве случаи:

- пренесување на правото на брачен другар или на членови на потесното семејство (родител, дете);
- пренесување на правото во случај на смрт на претплатникот;
- пренесување на правото во случај на престанок на правното лице - претплатник (ликвидација или стечај);
- пренесување на правото при статусни промени на правното лице (поделба, спојување, припојување), и
- пренесување на правото од правно на физичко лице или обратно, кога физичкото лице е основач или содружник во правното лице.

Претплатникот и лицето на кое му се пренесени правата од договорот, солидарно се одговорни за какви било финансиски побарувања на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во врска со услугите што биле дадени пред денот на отстапувањето на правата и што не биле фактурирани до тој датум од какви било причини.

9.6 Промена на податоците на претплатникот

Претплатникот има обврска писмено да го извести Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за промените на личните податоци, името, називот, адресата, местото, статусот или за кои било податоци од идентификационен карактер во рок од 15 дена од извршената промена, а за штетите настанати со непочитување на обврската, одговорноста ќе ја сноси претплатникот. Изменетите лични податоци се ажурираат од страна на друштвото во согласност со Законот. За изменетите лични податоци важат одредбите од основниот договор и опсштите услови кои се однесуваат на начинот на собирање на лични податоци, заштита на лични податоци на претплатници, нивно ажурирање и чување.

9.7 Промени на услугите

Доколку дојде до менување на услугите,цените на услугите, начинот на тарифирање на истите, како и другите услови на работење, претходно, во рок не покус од 7 (седум) работни дена, преку средствата за јавно информирање, веб страницата на Операторот или преку писмен, електронски или друг јавно достапен начин, да го извести претплатникот.

9.8 Преносливост на број при промена на оператор на јавна комуникациска мрежа

9.8.1 Обврски на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, кога се јавува како оператор дavател

Д.И.С. Он.нет Д.О.О има обврска да обезбеди преносливост на географски претплатнички броеви кај оператор на јавна фиксна телефонска мрежа.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има обврска да обезбеди континуитет на услугите се до започнувањето на временската рамка за предавање на број.
Претплатникот поднесува барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број кај операторот примател кој настапува во име на претплатникот пред Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Операторот примател ќе го извести Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје 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.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе му одговори на операторот примател во рок не подолг од 3 (три) работни дена по приемот на барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број.

Временската рамка за предавање на бројот започнува во рок од 7 (седум) работни дена од моментот на трансакцијата за запис на податоците за пренесување на број во ЦБП за конкретниот склучен претплатнички договор од страна на операторот примател, кој не треба да биде подоцна од 1 (еден) работен ден по склучувањето на претплатничкиот договор со корисникот, со точни податоци за својот корисник.
Во случај на барање за пренесување на повеќе од 1000 броеви на еден претплатник, Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје може да побара од Агенцијата согласност за пролонгирање на рокот од 7 (седум) работни дена за започнување на временската рамка за предавање на број.
Во случај на пренесување на број истовремено со развиен пристап на локална јамка, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и операторот примател го договараат датумот на изведбата на разврзан пристап на локална јамка и за пренесување на број, кој период може да биде подолг од 7 (седум) работни дена.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да побара од операторот примател да го прекине обезбедувањето на услугите од неговата мрежа на претплатникот со пренесен број, се додека не се подмират обврските од страна на претплатникот во следните случаи:

- Претплатникот не го подмирил еднократниот надоместок за преносливост на бројот;
- Претплатничкиот број за кој се бара преносливост е времено или трајно исклучен од мрежата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје;
- Постојат неисполнети договорни обврски на претплатникот кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во моментот на барањето за пренесување на бројот (склучен договор за лојалност на определен период, неплатени сметки и слично);

Операторот примател е обврзан да постапи по барањето и да го исклучи претплатникот од неговата мрежа, а Агенцијата го суспендира бројот од ЦБП. По подмирувањето на обврските кои биле причина за суспендирањето, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во рок од 1 (еден) работен ден ја известува Агенцијата, при што Агенцијата во рок од 1 (еден) работен ден ја прекинува суспензијата за претплатничкиот број.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје е обврзан да обезбеди можност на своите претплатници кога повикуваат, да се информираат пред повикот да биде иницирен од својата мрежа, дали и во која мрежа е пренесен бројот од мрежата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, преку повикувачкиот број на службата за грижа на корисници.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје на претплатникот ќе му наплаќа еднократен надоместок за покривање на трошоците за преносливост на број во случај на преносливост на број при промена на оператор на јавна комуникациска мрежа, утврден во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

9.8.2 Обврски на претплатникот, кога Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се јавува како оператор давател

Претплатникот треба да е согласен дека претплатничкиот договор склучен со Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се раскинува поради остварување на правото на претплатникот за пренесување на број. За таа цел, претплатникот потпишува барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број кое го поднесува до операторот примател.
Претплатничкиот договор со Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се раскинува со моментот на фактичкото пренесување на бројот, при што претплатникот е обврзан да ги подмири сите обврски за раскинување на претплатничкиот договор кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О, кои ги има до моментот на фактичко пренесување на бројот.
Претплатникот може да поднесе барање за пренесување на еден, повеќе или сите броеви вклучени во претплатничкиот договор. Пренесувањето на подредена серија на броеви за ИСДН или аналогни претплатнички терминални линии е возможно само за целата серија на броеви заедно.
Претплатникот има право повторно да го пренесе пренесениот број на кој било друг оператор, вклучително на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и на кој било претходен оператор.

9.8.3 Обврски на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, кога се јавува како оператор примател

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има обврска да прифати барање на претплатник за преносливост на претплатнички број, доколку претплатникот ги исполнува одредбите наведени во општите услови.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О ќе го извести операторот дawател 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 Д.И.С. Он.нет Д.О.О во рок не подолг од 3 (три) работни дена по приемот на барањето.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје 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.
Во случај на одбивање на барањето, по исполнувањето на обврските што биле причина за одбивањето, претплатникот поднесува ново барање за склучување на претплатнички договор со пренесување на број.
Во случај на прифаќање на барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје склучува претплатнички договор со претплатникот.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во рок не подолг од 1 (еден) работен ден по склучувањето на претплатничкиот договор треба да направи трансакција на запис во ЦБП за конкретниот склучен претплатнички договор.
Временската рамка за предавање на бројот започнува во рок од 7 (седум) работни дена од моментот на трансакцијата за запис на податоците за пренесување на број во ЦБП од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Во случај на грешка при записот во ЦБП, рокот започнува по денот на корекција на грешката.
Доколку операторот давател побара од Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје да го прекине обезбедувањето на услуги напретплатникот со пренесен број од својата мрежа, поради неподмирени обврски, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје по проверка на образложението е обврзан да постапи по барањето и да го исклучи претплатникот од својата мрежа, при што Агенцијата ќе го суспендира бројот од ЦБП. По подмирувањето на обврските кои биле причина за суспендирањето, операторот давател во рок од 1 (еден) работен ден ја прекинува суспензијата за претплатничкиот број и Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје повторно го поврзува претплатникот на својата мрежа.

9.8.4 Обврски на претплатникот, кога Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се јавува како оператор примател

Претплатникот го поднесува барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број во продажните салони на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Претплатникот пред поднесувањето на барањето од претходниот став, потребно е да ја обезбеди неопходната документација утврдена во член 7.2 од овие Општи услови и да добие известување за техничка можност за пренесување на број.

9.9 Географска преносливост на број

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе обезбеди географска преносливост на број на претплатник кој сака да го задржи постојниот број при промена на мрежната завршна точка во исто географско нумерациско подрачје, во рок не подолг од 7 (седум) работни дена, по поднесено барање за преселба со задржување на постојниот број при промена на мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје од страна на претплатникот.
Претплатникот треба да поднесе барање за преселба со задржување на постојниот број при промена на мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје од страна на претплатникот.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје на претплатниците на своите услуги кои побарале географска преносливост на број ќе им наплаќа еднократен надоместок за покривање на трошоците за географска преносливост на број утврден во Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

10 ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

10.1 Права на претплатникот

Да добива квалитетно и непрекинато користење на услугите, во согласност со Законот и правилата и прописите од оваа област, во кој се утврдени стандардите за квалитет на јавните комуникациските услуги.
Да ги користи сите комуникациски услуги што се соодветни на технолошкиот развој на мрежата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и што може да бидат користени на неговата терминална опрема.
На преселување на телефонскиот приклучок, односно комуникациската услуга во рамките на јавната комуникациска мрежа на друга адреса, во истото или во друго нумерациско подрачје на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, со поднесување на писмено барање и писмен доказ за намирен вкупен долг, за што плаќа еднократен надоместок согласно со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Да бара привремен прекин на обезбедување на комуникациските услуги (мирување), за период од 30 дена до три месеци, но не повеќе од еднаш годишно и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата, а за што плаќа еднократен надоместок согласно со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Да бара во секој момент бесплатно, на едноставен начин и со користење на едноставни средства, Операторот да престане со обработка на податоците за сообраќај заради маркетинг на електронски комуникациски услуги или заради давање услуги со додадена вредност.
Да бара во секој момент бесплатно, на едноставен начин и со користење на едноставни средства Операторот да престане да ги обработува личните податоци на претплатниците за директен маркетинг на производи и/или услуги.
Да бара неговите лични податоци да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста преку службата за евиденција на телефонските претплатници и единствениот телефонски именик, со реален надоместок, утврден согласно со Ценовникот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Да го пренесе правото на користење на претплатничката линија, односно на комуникациската услуга, на друго лице, кое ги исполнува потребните услови за засновање на претплатнички однос, со писмена согласност од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и со претходно целосно намирување на сите обврски за реализираните комуникациски услуги кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Новиот претплатник ќе продолжи да го користи постојниот телефонски приклучок со дефинирана нумерација и категорија на услуги.
На достапност до службата за грижа за корисници за каков било проблем што се однесува на користењето на услугите.
Да бара и да добие информација што се однесува на услугите што ги овозможува Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, како и за цените и тарифите за користење на истите.
Да поднесе приговор, против одлуките или активностите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите. Приговорот што се однесува на деталната сметка се поднесува во рок од 15 дена од денот на доставувањето на сметката. Поднесениот приговор не го ослободува претплатникот од обврската за навремено плаќање на телефонската сметка.

10.2 Права на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје

Во согласност со развојната програма и техничките планови, да изврши промена на повикувачкиот број на претплатникот, согласно со важечките законски прописи, со претходно известување на претплатникот за промената и за новиот повикувачки број, доставено до претплатникот најдоцна 15 дена пред промената.
Од своите Претплатници да ги побара личните податоци утврдени со закон.
Да ги користи личните податоци на претплатниците за директен маркетинг на производи и/или услуги на Операторот единствено со нивна предходна согласност, со обврска на претплатниците да им овозможи во секое време, бесплатно и со користење на едноставни средства, да го спречат користењето на нивните лични податоци.

Да ги обработува податоците за сообраќај заради маркетинг на електронски комуникациски услуги или заради давање услуги со додадена вредност, за периодот на времетраење на претплатничкиот договор. Со потпишувањето на претплатничкиот договор, се смета дека Претплатникот дал согласност за обработка на податоците за сообраќај за погоренаведените цели.

Да наплатува надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок за претплатничка линија (претплата), како и надоместок за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи.

За повторно вклучување на исклучената претплатничка линија поради ненавремено плаќање или неплаќање на сметката, да го задолжи претплатникот, покрај заостанатиот долг, да плати надоместок за повторно приклучување на претплатничката линија, во согласност со Ценовникот.

Да стави забрана на користење на дополнителни услуги и услуги со посебна цена на чинење, кои Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје со посебен договор ги обезбедува од некои оператори и/или даватели на услуги, а за кои претплатникот при користењето на тие услуги направил долг што не го платил во рокот определен со претплатничкиот договор.

Доколку е технички можно, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да го ограничи пристапот само до оние услуги во однос на кои претплатникот сторил повреда, освен во случај на злоупотреба и континуирано доцнење со плаќањето или неплаќање на сметките.

Да врши преглед и контрола на исправноста на терминалната опрема и на инсталациите на претплатникот.

Поради ненавремено плаќање на сметките, да изврши исклучување и на другите претплатнички линии вклучени во ист претплатнички договор, дури и ако другите сметки претплатникот ги платил на време.

Да пристапи кон конечно прекинување на услугите во случај на злоупотреба или постојано одлагање на плаќањето.

Да изврши наплата на своето побарување од телефонскиот претплатник - правен следбеник/ новоформираното правно лице, согласно со одредбите од Законот за облигационите односи.

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје не одговара за содржината на комуникациите што се пренесуваат преку неговата мрежа.

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може во состав на тарифните модели, односно корисничките пакети да даде бонус за јавна говорна услуга во вид на бесплатни минути или изразени во паричен износ или на некој друг начин, и тоа поради сообраќајот реализиран во рамките на сопствената фиксна комуникациска мрежа, како и за повиците на претплатникот кон меѓународните дестинации и мобилните мрежи реализирани преку Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Ако претплатникот ги остварува сите или дел од некои повици преку услугата предизбор на оператор, на таквиот реализиран сообраќај Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да не ги применува бонусите за јавна говорна услуга.

10.3 Обврски на претплатникот

Навремено да ги плаќа фактурираните износи за користени јавни комуникациски услуги во рокот наведен во фактурата (сметката), како и во случај на поднесен приговор за износот на сметката.

Непримањето на фактурата (сметката) не го ослободува претплатникот од обврската да го плати долгот на време.

Да ги користи комуникациските услуги исклучително за сопствени потреби и согласно со нивната намена, да не вознемирува други корисници, да не дава комуникациски услуги и капацитети, предмет на овој Договор, на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на Законот или на друг закон и пропис, како и на условите содржани во овој Договор.

Претплатникот е одговорен и за користењето на телефонскиот приклучок, кога истиот го користат трети лица на кои тој тоа им го овозможил.

Во рок од 15 дена писмено да го извести Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за секоја промена на податоците потребни за склучување на овој Договор, а кои се неопходни за непречено доставување на известувањата и фактурите (сметките).

Секое спротивно постапување ќе биде на штета на претплатникот, а Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје не презема каква било одговорност.

Да овозможи пристап до приклучната точка на терминалната опрема на овластени технички лица на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје со налог издаден од стручна служба на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.

Да користи само терминална опрема во согласност со условите утврдени со прописите со кои се уредува радио и телекомуникациска терминална опрема.

Да го почитува секое упатство и соопштение на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во поглед на користењето на услугите и опремата.

Да се воздржува од какви било дејства што би ја довеле во опасност или би и нанеле штета на мрежата.

Да ги сноси трошоците за отстранување на дефектите на уредите, инсталацијата и мрежата предизвикани по негова вина.

Во случај на недобивање на месечната телефонска сметка, да се информира во специјализираните служби за односи со корисници на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и да побара подготвување на истата.

Да не ја користи претплатничката линија за вознемирувачки повици или за лажни повици.

Комуникациските средства (НТ-уред, ПЦМ-уред, модем, рутер и друго), сопственост на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, кои овозможуваат приклучување на неговата терминална опрема на јавната телекомуникациска мрежа, да ги чува и одржува со внимание на добар домаќин и во исправна состојба.

Претплатникот има обврска да дозволи, во случај кога има поднесено приговор или известување за штета, пристап на овластено техничко лице во просториите во работно време(од 8 - 18 ч.) како за да се извршат потребните контроли и проверка на инсталациите или на терминалната опрема.

Претплатникот има обврска да дозволи својата претплатничка линија да биде користена за повикување Прва помош, Противпожарна установа, Полиција, како и во случај на природни катастрофи.

Претплатникот се обврзува да ја плати неговата месечна претплата за оние периоди кога линијата нема да биде во работа, од причини што истата е исклучена врз основа на неодобрена и непрописна терминална опрема.

Дека услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе ги користи само за сопствени потреби, како и дека нема да ја отстапува услугата или некои нејзини делови на привремено или трајно користење на трети лица без претходно писмено одобрение од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Изрично е забрането да се користат услугите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за овозможување на комуникациски услуги без посебен договор што за таа намена се склучува со Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје.

Дека ќе ги држи во тајност идентификациониот број на претплатникот, бројот на претплатничкиот договор и/или ПИН-шифрата што му е доделена од Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, односно неговите лични кодирани податоци.

Претплатникот е исклучително одговорен за секоја штета настаната како последица на неправилно постапување и/или злоупотреба или неовластено користење на неговите лични кодирани податоци, идентификациониот број на претплатникот, бројот на претплатничкиот договор и/или ПИН-шифрата, поради намерно или крајно невнимание на претплатникот.

10.4 Обврски на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје

Да овозможи пристап и активирање на јавните комуникациски услуги во рок од 30 (триесет) работни дена од денот на склучувањето на овој Договор.

Да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугите на претплатникот, во согласност со Законот и правилата и прописите од оваа област, во кој се утврдени стандардите за квалитет на јавните комуникациските услуги.

Да овозможи идентификација или спречување на идентификација на повикувачки и повикан број, како и бесплатен пристап до броевите на службите за итни повици.

Да води евиденција за своите претплатници, нивните адреси и кориснички броеви, во согласност со законот за заштита на лични податоци.

Во рамките на техничките можности да обезбеди неповредливост и заштита на тајноста на пораките што се пренесуваат, како и да гарантира сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што

произлегува од регистрирањето информации за претплатниците преку обработка на податоци, освен во случаи предвидени со Закон.
За користењето на услугите да подготви фактура (сметка) на претплатникот за секој месец и да му ја достави најдоцна до 15 наредниот месец.
На претплатникот да му обезбеди детална сметка заради контрола на наплатениот износ за услугите, согласно со Законот.
Во случај на повреда на одредбите на овој Договор, за тоа да го извести претплатникот и да му определи разумен рок за исполнување на обврските предвидени со овој Договор.
Доколку дојде до менување на услугите, цените на услугите, начинот на тарифирање на истите, како и другите услови на работење, претходно, во рок не покус од 7 (седум) работни дена, преку средствата за јавно информирање, веб страницата на Операторот или преку писмен, електронски или друг јавно достапен начин, да го извести претплатникот.
Во случај на неоснован привремен прекин на јавната комуникациска услуга, да го ослободи претплатникот од плаќање на месечната претплата, за износ пропорционален со времетраењето на прекинот. Во овој случај Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема да сноси одговорност за каква било индиректна штета евентуално причинета на претплатникот, поврзана со загубен профит, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и сл.
Да ги утврди цените за пристап и за користење на јавните комуникациски услуги во Ценовникот.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има обврска да ги чува податоците за комуникациските услуги во период, и тоа:

- за сметки (фактури) - 5 години
- за детален испис (преглед) на реализираниот сообраќај - до плаќање на сметката (фактурата), освен во случај на поднесен приговор, до конечно завршување на административната, односно до правосилно завршување на евентуално поведената судска постапка .

На барање на претплатникот, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје треба да даде детален испис на реализиран сообраќај за барaниот период, за што претплатникот плаќа надомест утврден во Ценовникот на јавните комуникациски услуги. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје не обезбедува детален испис за повици во дојдовен сообраќај, освен по налог на надлежен државен орган.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има право да дава податоци и информации на лица со посебни овластувања од надлежни органи, со Решение во кое се наведува основата и потребата за прибирање податоци, на лица со судски налог(вешто лице), инспектори при вршење на инспекциски надзор и други надлежни органи, согласно со закон, како и за потребите на службите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје со посебни овластувања.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има обврска да издаде именик и во секое издание, без надоместок да ги објави имињата, адресите и броевите на претплатниците. На барање на претплатникот, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе објави дополнителни податоци на претплатникот со соодветен надоместок. На барање на претплатникот со надоместок, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје се обврзува да не ги објави податоците на претплатникот во именикот. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да наплаќа надоместок за секоја копија од печатениот именик.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, во рамките на техничките можности, на претплатникот му обезбедува неповредливост на тајноста на пораките, односно ги презема сите мерки за заштита на неповредливоста на тајноста на пораките што се пренесуваат.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема да сноси одговорност за содржината на соопштенијата и на пораките што се пренесуваат низ мрежата.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има обврска да го приклучи претплатникот во најкраток можен рок по презентирање на писмен доказ за намирен доспеан долг.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје има обврска да го извести претплатникот за привременото исклучување поради неплаќање.

10.5 Одговорности на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје

(А) Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема да сноси одговорност за штетите што можат да се случат доколку комуникациската врска не била остварена или врската била прекината за време на комуникацијата.
(Б) Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе биде одговорен за неизвршување на обврските во следните случаи:

- кога претплатничката линија не работи поради пречки на линијата или мрежата, претплатникот ќе биде ослободен од плаќање на месечна претплата за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во работа, доколку прекинот траел подолго од 48 часа;
- кога износите за услугите се натплатени;
- во случај на неосновано привремено исклучување, при што ќе го ослободи претплатникот од плаќање на месечната претплата и надоместоците за користење на дополнителните услуги, за износ пропорционален со времетраењето на прекинот, доколку прекинот траел подолго од 48 часа.

10.6 Одговорности на претплатникот

(А) Претплатникот ќе биде одговорен за сите штети на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, кои директно се предизвикани како последица на неизвршувањето на обврските согласно со Општите услови. Претплатникот е одговорен и за користењето на претплатничката линја, кога истата ја користат трети лица на кои тој, тоа им го овозможил.
(Б) Претплатникот се обврзува претплатничката линја да ја користи согласно со неговата намена, да не врши злоупотреба, да не вознемирува други претплатници и да не ја користи за цели спротивни на моралните норми и Законот.
(В) Претплатникот е должен својата терминална опрема и инсталации да ги одржува во состојба која обезбедува правилно и уредно пренесување на информациите преку мрежата и со нивна употреба да не го попречува нормалното функционирање на мрежата на која е приклучен.
(Г) Претплатникот нема да биде одговорен за штетите настанати поради елементарна непогода, пожар, саботажа, немири, штрајк или со одлуки донесени од државни органи.

11 ТРАЕЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ, ПРЕКИН НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ПРАВЕН ОДНОС

11.1 Траење на претплатничкиот договор

Претплатничкиот договор, по правило, се склучува за неопределено време.
Претплатничкиот договор може да се склучи на определено време со задолжително траење на договорот кое е определено во барањето за засновање на претплатнички однос.
Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно, со поднесување на писмено барање, на пропишан образец, во согласност со овие Општи услови и Договорот. За таа цел претплатникот, на барање на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, ќе му ги овозможи сите информации и документи што Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе ги смета за потребни за престанок на претплатнички однос.
Правните последици од раскинувањето на претплатничкиот договор врз основа на став 3 од овој член настапуваат со денот кога Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го примил писменото известување од претплатникот за раскинување.
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе постапи по барањето за раскинување на договорот, веднаш, а најдоцна во рок од 30 дена од приемот на писменото известување.
Ако претплатничкиот договор во рамките на посебна понуда на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје е склучен на определен временски период со обврска за задолжително траење на договорот, претплатникот не е овластен да го раскине претплатничкиот договор пред истекот на периодот на задолжително траење на договорот определен во рамките на посебната понуда на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Ако во текот на периодот на задолжително траење на договорот претплатникот еднострано го раскине претплатничкиот договор или ако по вина на претплатникот дојде до раскинување на договорот пред истекот на периодот за кој е склучен, претплатникот ќе биде должен да ја врати разликата помеѓу полната цена која Претплатникот би ја платил според важечкиот Ценовник на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и цената што претплатникот ја плаќал до моментот на престанок на претплатничкиот договор во рамките на посебната понуда на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје, односно да ја надомести разликата до полната цена на терминална опрема што Претплатникот ја купил од Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во рамките на посебната понуда на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје го задржува правото и на определување на дополнителни казнени пенали, согласно со склучените договори.

11.2 Раскинување на договорот од страна на претплатникот

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје лично со поднесување на писмено барање на образец пропишан од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје и во рок определен во претплатничкиот договор, при што треба да ги намири сите доспеани обврски кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Претплатникот и по раскинувањето на претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.
При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во исправна состојба, што ја утврдува Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје при преземањето на средствата.

11.3 Раскинување на договорот од страна на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да го раскине Договорот, особено:

- поради неисполнување на обврските на претплатникот предвидени со Договорот или Општите услови;
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од Договорот;

- доколку претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на трети корисници со одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје;
- во случај на смрт на претплатникот, доколку линијата не е пренесена на друго лице во рок од 6 месеци;
- со судска одлука за бришење од Трговскиот регистар;
- во случај на стечај или ликвидација или неликвидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 2 месеца;
- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на претплатникот за цел спротивна на Законот, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи, констатирани од страна на надлежен орган;
- доколку Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од шест месеци.

Во случај на раскинување на овој Договор, сите финансиски обврски на претплатникот кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје стасуваат веднаш.
Во случај на раскинување на овој Договор поради задоцнето плаќање, претплатникот не може да склучи нов претплатнички договор пред целосно да ги намири своите финансиски обврски кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Во случај на смрт на претплатникот, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје на барање од неговите наследници или членови на семејството, ќе изврши измена на насловот на претплатникот и пренос на претплатничкиот договор. До тогаш лицето што ќе продолжи да ја користи телефонската линија на претплатникот по неговата смрт, ќе се смета за привремен претплатник во смисла на одредбите содржани во Општите услови.
Ако за претплатникот е отворена стечајна постапка или ликвидациона постапка, стечајниот управник или ликвидаторот е дожен да го извести Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје за таквата постапка по пишан пат во рок од 30 дена од денот кога е отворена наведената постапка. Ако стечајниот управник или ликвидаторот во писменото известување побара промена на името (насловот) на претплатникот и пренос на претплатничкиот договор, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе го пренесе претплатничкиот договор и ќе ги направи потребните промени во насловот на претплатникот.

12 ПРИГОВОРИ

12.1 Поднесување на приговори

Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во врска со пристапот до или обезбедување на услуги, вклучително и право на приговор на телефонската сметка.
Приговорот се доставува во писмена форма до специјализираните служби за грижа за корисници на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Доставувањето на приговорот по електронски пат на customercare@on.net.mk или преку јавување на Контакт центарот на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје на бесплатниот телефонски број 181, се смета дека е извршено во согласност со претходниот став.
Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите што се предмет на приговорот. Приговорот доставен по истекот на овој рок се смета за ненавремен.
Поднесените приговори не го ослободуваат претплатникот од обврската за навремено плаќање на оспорената фактура (сметка).
Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје треба да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот и за тоа писмено да го извести претплатникот.
Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации, како независно регулаторно тело во областа на електронските комуникации во Република Македонија, со седиште во Скопје.
Доколку Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 5 од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации, во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Агенцијата за електронски комуникации, по приемот на приговорот, постапува по истиот во согласност со членовите од 122 до 133 на Законот за електронските комуникации.

12.2 Приговори за сметки

Доколку претплатникот е незадоволен од фактурираните износи и смета дека сумата на сметка не е точна,може да поднесе приговор до Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје во рок од 15 дена од денот на доставувањето на сметката (фактурата), но истиот не го одлага плаќањето на сметката во дадениот рок. Приговорот доставен по истекот на овој рок се смета за ненавремен.
Долколку приговорот е основан, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје врши исправка со книжно одобрение или корекција во наредната сметка на одобрениот износ. Доколку Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје утврди дека приговорот е неоснован, со писмен допис го известува претплатникот. Во случај претплатникот да не го прифати ова и одбие да ја плати сметката, Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје своето побарување ќе го наплати по судски пат, согласно со позитивните законски норми.

13 ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

13.1 Измени и дополнувања на Општите услови

Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може, по сопствена одлука, а особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или измените во законската регулатива, да ги промени или дополни овие Општите услови. Д.И.С. Он.нет Д.О.О – Скопје навремено ги информира претплатниците за промените во Општите услови.

13.2 Примена на Општите услови

Овие Општи услови на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје ќе се применуваат на новите претплатници од денот на нивното влегување во сила.
Општите услови се применуваат и на претплатнички договори склучени пред тие да влезат во сила, во рок од 30 дена од денот на нивното објавување на веб-страницата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје.
Се смета дека претплатникот се согласил и ги прифатил изменетите услови на стандардниот претплатнички договор, доколку во период од 30 дена од денот на примената на новите општи услови, со поднесување на писмено барање, на пропишан образец, не го извести Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје дека го раскинува договорот. Раскинувањето на договорот и неприфаќањето на изменетите општи услови не го ослободува претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или од исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени. Во случај на раскинување на договорот сите финансиски обврски на претплатникот кон Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје стасуваат веднаш.

13.3 Виша сила

Користењето на услугите што ги обезбедува Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје може да биде прекинато поради дејство на виша сила. Под виша сила се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради кои исполнувањето на обврските од договорот станало отежнато или неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна), акти на јавна власт. Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје нема да сноси никаква одговорност кон претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикан од настан на виша сила.

13.4 Решавање на спорови

Споровите што ќе произлезат помеѓу договорните страни ќе се решаваат спогодбено, а во спротивно за истите ќе решава Основен суд Скопје 2 -.Скопје. Овие Општи услови, вклучително и Договорот, ќе се толкуваат во согласност со важечките правила и прописи во Република Македонија.

13.5 Влегување во сила

Општите услови влегуваат во сила на денот на нивното донесување, а ќе се применуваат од денот на нивното објавување на веб-страницата на Д.И.С. Он.нет Д.О.О - Скопје. Со денот на влегување во сила на овие Општи услови престануваат да важат Општите услови донесени во 2006 година.