ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОНЛАЈН НАРАЧКА, ПЛАЌАЊЕ И КУПУВАЊЕ УСЛУГИ И/ИЛИ ПРОИЗВОДИ ПРЕКУ ОНЛАЈН ПРОДАЖНИТЕ КАНАЛИ НА МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД – СКОПЈЕ

1. ВОВЕД

Предмет на овие Општи услови е утврдување на условите за онлајн, плаќање и купување услуги и/или производи преку онлајн продажните канали на Македонски Телеком АД - Скопје. Секој од подолу наведените изрази го има следново значење нарачка во смисла на овие Општи услови за онлајн купување:

Посетител на онлајн продажниот канал е секое лице кое по пат на средствата за електронска комуникација пристапува на веб страницата www.telekom.mk, онлајн продавницата,порталот мој телеком или мобилната апликација и ја разгледува понудата на производи и/или услуги на Македонски Телеком.

Купувач е физичко или правно лице на Македонски Телеком кое нарачува и купува производи и/или услуги од понудата преку онлајн продажните канали на Македонски Телеком.

За Посетителот односно Купувачот, кој стапува во деловен однос со Македонски Телеком се применуваат позитивните законски прописи во Република Северна Македонија од областа на електронските комуникации, електронска трговија, заштитата на личните податоци и заштитата на потрошувачите, како и Општите услови за за начинот на пристап и користење на јавните комуникациски услуги на Македонски Телеком Македонија АД - Скопје.

1. РЕГИСТРАЦИЈА НА КУПУВАЧОТ

Купувачот кој е постоен корисник на услугите на Македонски Телеком и сака за својот број да нарача и купи производ или услуга од Македонски Телеком преку било кој онлајн продажниот канал потребно е да се регистрира/најави на порталот Мој Телеком, за да може да се реализира онлајн нарачката. Притоа постоен корисник на услугите на Македонски Телеком кој сака за својот мобилен број да нарача и купи производ или услуга од Македонски Телеком преку некој од онлајн продажните канали , потребно е мобилниот број да го додаде во својот Мој Телеком профил.

Купувачот кој купува припејд SIM картичка или припејд пакет, надополнува ваучер, купува дополнителна опрема или телефон (по цена само за уред), како и купувачот кој поднесува барање за нов постпејд број и уред не е должен да се регистрира на Мој Телеком. Нарачката која е остварена без најава, купувачот нема да ја има на увид во листа на онлајн нарачки од својот Мој Телеком профил.

Оттука, регистрацијата како онлајн купувач со цел да се изврши нарачка на одредени производи од нашата понуда е овозможена, како за корисници кои се регистрирани на Мој Телеком за мобилни и интегрирани услуги, така и за корисници кои не се регистрирани на Мој Телеком, а кои можат, но не мораат, да бидат корисници на Македонски Телеком. Регистрираниот корисник на Мој Телеком за мобилни и интегрирани услуги или нерегистрираниот посетител со пополнување на обрасците при купувањето на веб страницата www.telekom.mk во целост ја потврдува точноста на податоците што ги внесува во образецот, вклучувајќи ги и

личните податоци. Во моментот на нарачувањето на одреден производ и/или услуга од понудата, Купувачот се согласува на овие Општи услови за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку веб страницата на Македонски Телеком.

2. НАЧИНИ НА ПЛАЌАЊЕ

Плаќањето за производите и услугите на Македонски Телеком купени преку било кој онлајн продажен канал (во понатамошниот текст: Производи) може да се изврши на еден од подолу наведените начини:

- Плаќање со платежна картичка;
- Плаќање со платежна картичка со предавторизација, односно со резервирање средства;
- Еднократно плаќање на прва телефонска сметка;
- Плаќање на рати на телефонска сметка.

2.1. Плаќање со платежна картичка

Електронското плаќање на нарачаните производи е овозможено преку Стопанска банка АД Скопје, членка на NBG групацијата, со сите картички од брендот на MasterCard и VISA издадени од која било банка во светот, а електронското дополнување е овозможено со истите картички издадени само во Р. Македонија. Исто така, производите можат да се плаќаат и со платежни картички издадени од домашни банки во Р. Македонија кои се користат за електронски плаќања: ТТК банка, Централна кооперативна банка (Силекс Банка), Статер банка, Стопанска банка А.Д. Битола, Халк банка и Зираат банка. При плаќањето со платежна картичка, авторизацијата се врши автоматски онлајн преку CaSys. По успешно извршената авторизација, Корисникот прима известување за извршеното успешно/неуспешно плаќање по пат на епошта.

2.2. Плаќање со платежна картичка со предавторизација

Електронското плаќање со предавторизација на нарачаните производи е овозможено преку Стопанска банка АД Скопје, членка на NBG групацијата, со сите картички од брендот на MasterCard и VISA издадени од која било банка во светот, а електронското дополнување е овозможено со истите картички издадени само во Р. Македонија. Исто така, производите можат да се плаќаат и со платежни картички издадени од домашни банки во Р. Македонија кои се користат за електронски плаќања: ТТК банка, Централна кооперативна банка (Силекс Банка), Статер банка, Стопанска банка А.Д. Битола, Халк банка и Зираат банка. При плаќање со платежна картичка, предавторизацијата се врши автоматски онлајн преку CaSys. По успешно извршената предавторизација, Корисникот прима известување за извршеното успешно/неуспешно резервирање на средствата по пат на е-пошта, а наплатата ќе се изврши по добивање дополнителна е-порака за потврда на нарачката.

Онлајн трансакциите направени со предавтовторизација го следат трансакцискиот тек како и стандардните онлајн трансакции, за што во случај на одбивање на онлајн барањето за нов постпејд број и уред поради неисполнување на одредени критериуми на Македонски Телеком , се откажува трансакцијата. Притоа, за нејзино реализирање ќе биде одбиен износ од 1 денар од корисничката сметка како најниска единица вредност со која може да се одбие, откаже или сторнира трансакцијата од страна на Купувачот или од страна

на Македонски Телеком , што произлегува од поставеноста на трансакциските - услуги на Visa и MasterCard платежните картички.

При успешен внес на Барањето за нов постпејд број и уред корисникот добива е-порака со преглед на изборот и сите внесени податоци, на неговата контакт е-адресата. Повратен одговор за статусот на барањето - Потврда на нарачката, односно Одбиено барање за нов број и уред, купувачот ќе добие на контакт е-адресата во рок од 7 работни дена по успешно пратеното барање. Средствата потребни за реализација на нарачката ќе бидат резервирани при поднесување на онлајн барањето, а наплатата ќе се изврши откако купувачот ќе добиете дополнителна е-порака за потврда на нарачката. Во случај барањето да биде одбиено купувачот ќе добие дополнителна е-порака за Одбиено барање за нов број и уред, а резервираните средства бидат ослободени.

2.3. Еднократно плаќање на првата телефонска сметка

Еднократното плаќање на првата наредна телефонска сметка е овозможено само за постојните мобилни постпејд претплатници на Македонски Телеком, кои активно ги користат мобилните и интегрираните услуги на Македонски Телеком најмалку 6 месеци и кои во тој период немаат доспеан долг на претплатничките линии во своја сопственост.

2.4. Плаќање на рати на телефонска сметка

Плаќање на рати на телефонска сметка е овозможена само за постојните мобилни постпејд претплатници на Македонски Телеком, кои активно ги користат мобилните и интегрираните услуги на Македонски Телеком повеќе од 6 месеци во моментот на склучување на Договорот за плаќање производ на рати и кои немаат доспеан долг на претплатничките линии во своја сопственост. Бројот на ратите зависи од избраниот телефонски апарат и тарифната група на која ѝ припаѓа претплатникот. Еден претплатник може да земе само еден прозвод на рати во исто време.

3. ИСПОРАКА

Испораката се врши на адресата дефинирана од Купувачот при извршената нарачка исклучиво на подрачјето на Р. С. Македонија само на лицето со својство на Купувач (име и презиме) или на лицето дефинирано како преземач на нарачката од страна на Купувачот. Испораката не се наплаќа без оглед на висинита на износот на нарачката, а преземањето може да се изврши исклучиво од страна на Купувачот (или наведеното лице за прием на нарачката) со покажување валиден документ за лична идентификација. Рокот на испорака до Купувачот е 5 работни дена по извршената онлајн нарачка, за што Македонски Телеком го контактира купувачот за точно време на испорака во рамки на утврдениот рок . Доколку доставувачот - овластеното лице на партнерот за логистика на Македонски Телеком за овој вид испораки не успее да го најде Купувачот или наведеното лице за прием на нарачката на наведената адреса за испорака, ќе биде оставена писмена информација за направен обид за испорака и информации за контакт, каде што Купувачот е должен да се јави во рок од 2 работни дена, со цел повторно да се договори термин за испорака на нарачката на адресата на Купувачот.

3.1. Купувачот ќе има можност услугата - продолжување на претплатничкиот договор за период од 12 месеци без купување на уред со попуст за претплата да ја нарача единствено преку апликација Телеком APP .

Регистрацијата, нарачката и испораката на оваа услуга ќе се прави на начин утврден погоре.

4. ОДГОВОРНОСТ НА МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ ВО СЛУЧАЈ НА ЗЛОУПОТРЕБА, НЕСООДВЕТНО И НЕОВЛАСТЕНО КОРИСТЕЊЕ НА ИНСТРУМЕНТОТ ЗА ПЛАЌАЊЕ

Македонски Телеком во потполност се оградува од каква било одговорност за штетата која може да му биде нанесена на Купувачот и/или на трети лица доколку таа настанала како последица на несоодветно и неовластено користење на платежната картичка, односно доколку од кои било причини таа е злоупотребена или искористена без знаење и согласност на сопственикот или доколку е украдена. Во наведените случаи Македонски Телеком нема обврска да изврши враќање на уплатените средства. Македонски Телеком не е одговорен за трошоците за интернет сообраќајот на купувачот и нема да сноси одговорност за која било предизвикана штета која би можела да настане како резултат на прекин на интернет врската во моментот на користење на електронските услуги при онлајн купување.

5. ЗАШТИТА И СИГУРНОСТ НА ПОДАТОЦИТЕ

Македонски Телеком се обврзува да ја заштити приватноста на податоците, вклучувајќи ги и личните податоци на Купувачот од веб страницата на Македонски Телеком и потврдува дека со нив ќе постапува во согласност со Законот за заштита на лични податоци и други позитивни прописи од оваа област валидни во Р. Македонија. Основните правила за собирање, користење и заштита на податоците на сите посетители на веб страницата на Македонски Телеком www.telekom.mk се наведени во Политиката за приватност, која е објавена на онлајн продажните канали на Македонски Телеком www.telekom.mk. Во рамките на оваа Политика за приватност се утврдува кои податоци се собираат за време на посетата и како тие се користат. При посетата на онлајн продажните канали Македонски Телеком не врши автоматско прибирање на лични податоци, освен во случаи кога Купувачот доброволно ќе ги внесе овие информации, на пример, доколку за купопродажба на одредени производи и услуги внесот на лични податоци е задолжителен, во случај на учество во анкети, наградни игри или барања за информации. Принципите наведени во Политиката за приватност се применуваат за заштита на податоците на сите посетители на онлајн продажните канали на Македонски Телеком , вклучувајќи ги и Купувачите на производи и услуги од онлајн продажните канали на Македонски Телеком. Политиката за приватност не се однесува на посетителите на други веб страници до кои се пристапува преку в онлајн продажните канали на Македонски Телеком. Испораката на нарачките ќе се врши преку ДелЦо ДООЕЛЛ Скопје – партнер за логистика на Македонски Телеком за овој вид ДелЦо ДООЕЛЛ Скопје – партнер за логистика на Македонски Телеком за овој вид испораки, има обврска да го контактира Повеќе детали во врска со основните принципи на политиката за приватност кои се применуваат и почитуваат од страна на сите компании кои припаѓаат на Deutsche Telekom групацијата можат да се најдат во нашиот Правилник за заштита на индивидуалното право на приватност.

6. ЕЛЕКТРОНСКО ПЛАЌАЊЕ

Плаќањето се извршува по електронски пат, во реално време на настанување на трансакцијата. За сигурноста на направените трансакции од страна на Купувачот гарантира Банката. Електронското плаќање со платежни картички се врши со податоци кои поради безбедност при комуникацијата преку интернет се шифрираат со користење посебен SSL (Secure Socket Layer) протокол. Притоа, податоците поврзани со платежната картичка на Купувачот или неговата сметка во банка се праќаат директно до банката преку шифрирана врска.

Македонски Телеком не ги собира гореспомнатите податоци и нема пристап до информацииите поврзани со платежната картичка или сметката во банка. Македонски Телеком по ниту една основа не презема одговорност за штета заради неовластена трансакција, односно неовластено користење на личните податоци на Купувачот за време на реализација на електронското плаќање, бидејќи целокупното електронско плаќање е во надлежност на Банката.

7. ВРАЌАЊЕ И РЕФУНДИРАЊЕ

По извршената испорака нема можност да се откаже купениот производ и да се сторнира платениот износ, освен во случаи кога корисникот има право да го откаже купувањето врз основа на императивните одредби на Законот за заштита на потрошувачите. Доколку Купувачот се определи за плаќање на услугите/и или производите со платежна картичка, постои можност од прекин на интернет конекцијата во моментот на плаќање. Доколку барањето за плаќање е регистрирано од страна на Македонски Телеком, Купувачот добива е-пошта на својата е-адреса со извештај за статусот на извршената уплата, т.е. нотификација за тоа дали извршената трансакција е успешна или неуспешна. Доколку Купувачот добие потврда по е-пошта на внесената е-адреса за успешно извршено плаќање, а не го добие производот во предвидениот рок, во тој случај Купувачот може да достави приговор во која било Телеком продавница или на е- адресата kontakt@telekom.mk. Купувачот е должен во прилог на приговорот да достави и доказ за потврдена уплата и/или извод од банката за извршена трансакција. На сите кориснички рекламации и поплаки, Македонски Телеком ќе одговори во законски предвидениот рок од 15 дена.

8. ПРАВО НА ПОВЛЕКУВАЊЕ ОД ДОГОВОР

Купувачот располага со период од 14 дена за повлекување од договорот без да даде каква било причина и без да сноси трошоци од повлекувањето.

Купувачот го информира Македонски Телеком за својата одлука за остварување на правото за повлекување со недвосмислена изјава за својата одлука да се повлече од договорот.

Купувачот е запознаен и прифаќа дека го губи правото на повлекување во моментот на целосното извршување на договорот од страна на Македонски Телеком.

9. ОСТАНАТО

Производот и/или услугата е резервирана за испорака по добиената потврда за плаќање од стана на Купувачот. Со самото ставање на производите во кошничка не значи дека е направена резервација и дека е затворена нарачката. Доколку нарачката не е заклучена до крај, односно содржината на нарачката сѐ уште се наоѓа во кошничка, а времето на неактивност на Посетителот/Купувачот на www.telekom.mk е подолго од 30 минути, содржината на кошничката автоматски ќе биде избришана. Вкупната вредност на нарачката која може да биде направена во една трансакција, дневно, може да изнесува максимум 75.000 денари.

Купувачот може да направи нарачка на само еден уред во една трансакција, освен на SIM картички и Дополнителна опрема, каде е дозволена нарачка на максимум 5 продукти од ист тип при една трансакција.

Понудените бои на уреди се со ограничена количина, а изборот на купувачот е израз на неговата желба. Во случај Македонски Телеком да не може да ја обезбеди посакуваната боја во контакт со корисникот и негово одобрување може да ја замени со друга или да ја откаже нарачката.

Општите услови за засновање на претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните електронски комуникациски услуги на Македонски Телеком ќе се применуваат за сите околности кои не се предвидени во овие Општи услови за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку веб страницата на Македонски Телеком АД – Скопје.

11. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Македонски Телеком го задржува правото без претходна најава, по сопствена одлука, а особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или измените во законската регулатива, да ги измени или дополни овие Општи услови, како и содржината на www.telekom.mk.

Општите услови за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку онлајн продажните канали на Македонски Телеком влегуваат во сила на денот на нивното донесување, а ќе се применуваат од денот на нивното објавување на официјалната веб страница на Македонски Телеком.

Најновата верзија на Општите услови за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку онлајн продажните канали на Македонски Телеком, корисникот ќе може да ја прочита на веб страницата www.telekom.mk.

Со денот на влегување во сила на овие Општи услови за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку онлајн продажните канали на Македонски Телеком престануваат да важат сите претходно објавени Општи услови за онлајн нарачка, плаќање и купување услуги и/или производи преку веб страната на Македонски Телеком.

16.11.2017 година, Скопје