Правила и услови
за користење на порталот SignPlus

Верзија: 2.1

Датум: 10.06.2026

111.20

КИБС АД Скопје

© 2026 КИБС АД Скопје, сите права се задржани

http://www.kibstrust.com/

Заштитни знаци и белешка за документот

КИБС и KIBSTrust се регистрирани трговски марки на КИБС АД Скопје. Доколку во овој документ се наведени други трговски марки истите се во сопственост на други компании. КИБС АД Скопје како правно лице во овој документ е именуван скратено како КИБС.

Давателот на доверливи услуги и услуги за електронска идентификација претставуваат организациски делови на КИБС и функционираат под трговската марка KIBSTrust. Активностите како „Давател на доверливи услуги“ и „Услуги на електронска идентификација“ се поистоветуваат со зборот „KIBSTrust“.

Овој документ е изработен во КИБС и ги содржи правилата и условите според кои преку порталот SignPlus (достапен за интерактивно користење (UI) на веб локацијата https://www.signplus.mk, односно преку https://api.signplus.mk/v4 при користење на REST API програмски интерфејс) се обезбедуваат услуги за користење на поголем број функционалности.

Авторско право за овој документ

Авторското право за овој документ припаѓа на КИБС. Сите права се задржани. Ниту еден дел од овој документ не може да се репродуцира, складира или вметне во систем за пребарување, користи во целост или делумно, или да се пренесува, во која било форма или на кој било начин (електронски, механички, со фотокопирање, снимање или на друг начин), без претходно писмено одобрение на КИБС.

Барањата за која било дозвола за репродукција на овој документ (како и барањата за копии) мора да бидат упатени до КИБС, „Кузман Јосифовски Питу“ број 1, 1000, Скопје, Република Северна Македонија; насловено до: Одбор за управување со политики на КИБС ДДУ, е-пошта: pma@kibstrust.com.

Историја на промени

верзија	датум	автор	цел на промената
2.1	10.06.2026	Одбор за управување со политики на КИБС ДДУ	Мали измени во глава 11, промена на наслов на надлежен орган.
2.0	13.05.2024	Одбор за управување со политики на ДДУ	Измени предизвикани од развојот на софтверот и начинот на давање на услугата. Промена на претходна ознака на документ, која била 4-11.66-01
1.0	24.02.2018	Одбор за управување со политики на ДДУ	Нов документ со ознака 4-11.66-01

Содржина

1 За порталот SignPlus 4
2 Идентификација и автентикација на Корисникот 4
3 Наплата на Услугата 5
4 Користење на сертификати за потпишување на документи 5
5 Обврски и права на КИБС 6
6 Обврски и права на Корисникот 6
7 Комуникација со Корисникот 7
8 Сопственички права 7
9 Гаранции, ограничување на одговорност, обештетување 7
10 Применливи договори и политики 8
11 Политика на приватност и доверливост 8
12 Достапност за лица со посебни потреби 10
13 Политика на поврат на средства 10
14 Применлив закон, жалби и решавање на спорови 10
15 Виша сила 11
16 Лиценци, листа на доверливи услуги и ревизија 11
17 Информации за контактирање 11
18 Важност на овие Правила и услови 12
19 Достапност на Порталот 12

1 За порталот SignPlus

Ви благодариме што размислувате да станете наш корисник или веќе сте наш постоен корисник. Нашите услуги се обезбедени од страна на КИБС АД Скопје („КИБС"), со адреса на бул. „Кузман Јосифовски Питу" 1, 1000 Скопје, Република Македонија.

Овие „Правила и услови за користење на порталот SignPlus" (Правила и услови) се однесуваат на користењето на порталот SignPlus (Портал) со пристап преку веб локацијата https://www.signplus.mk за интерактивно користење (UI), односно преку https://api.signplus.mk/v4 при користење на REST API програмски интерфејс (методи).

Преку Порталот се обезбедуваат следните основни функционалности:

1. Креирање на работен тек за Online потпишување на PDF документ, со еден или повеќе потписници, со различни видови сертификати за електронски потпис вклучително: еднократни сертификати, сертификати издадени на локално средство и сертификати издадени во облакот на KIBSTrust (функционалност **Потпишување**).
2. Издавање квалификуван временски жиг на документи и проверка на документи за кои е генериран временски жиг (функционалност **Временски жиг**).
3. Препорачана електронска достава на секаков вид фајлови. Доставата е од Вас до примателот или примателите на доставата (функционалност **е-Достава**).

Во делот на функционалноста Потпишување постои можност за примена на дополнителни функционалности како што се:

- Интеграција со електронска архива лоцирана кај корисникот за електронски потпишаните документи (дополнителна функционалност **е-Архива**).
- Преземање на електронски идентитет на лицето потписник, за електронски потпишаните документи со квалификуван сертификат во облак OneID (функционалност **eID**).

Листата на функционалности наведена претходно, не е конечна и истата е подложна на измени и дополнувања. Затоа замолуваме пред да започнете со користење на Порталот да ја разгледате нашата веб страна www.kibstrust.com или да се обратите за повеќе информации кај нашите продажни агенти или на адреса support@signplus.mk.

Овие Правила и услови се договор меѓу Вас како корисник („Вие" или „Корисник") и КИБС како давател на Услугата. Корисник е физичко или правно лице. За да можете да ги користите функционалностите на Услугата потребно е да се регистрирате и креирате корисничка сметка. Од друга страна, страните за кои Корисникот побарува/иницира да потпишат документ или друга услуга, пристапуваат до Порталот за да потпишат одреден документ, или да преземат соодветни документи или фајлови, нема потреба да бидат регистрирани корисници, тие се гости на Порталот.

Со креирање на корисничка сметка, користење и/или најава на Порталот, Корисникот ги прифаќа овие Правила и услови, па затоа е потребно истите внимателно да се прочитаат.

КИБС го задржува правото, без одговорност, во кое било време да промени, додаде или отстрани дел од овие Правила и услови.

КИБС ја објавува секоја промена на овие Правила и услови, но грижа и одговорност на Корисникот е пред користење на Порталот, да провери дали постои каква било промена во нив. Користењето на Порталот по направената промена во овие Правила и услови, значи дека Корисникот се согласува со нивната нова содржина, која е применлива во моментот на користењето на Порталот.

2 Идентификација и автентикација на Корисникот

КИБС како давател на Услугата не прави идентификација на Корисникот при неговото регистрирање (креирање на корисничка сметка) за пристап до Порталот.

Порталот овозможува стандардна автентикација со користење на корисничко име (во форма на e-mail адреса) и лозинка, како и најава со OneID корисничка сметка. Дополнително, Корисникот може да избере да постави дво-факторска автентикација за својата корисничка сметка, преку два методи: SMS порака на

потврден мобилен број или електронска порака на регистрираната e-mail адреса. КИБС не дава препорака за користење на кој било од овие методи на автентикација. КИБС нема да сноси одговорност за неуспехот или неможноста било кој Корисник да се усогласи со одбраниот метод за автентикација, ниту пак за заобиколувањето на кој било метод за автентикација, од која било страна.

3 Наплата на Услугата

Услугата се дава со модел за плаќање:

- претплата (prepaid) за физички и правни лица и
- плаќање по договор (postpaid) за правни лица.

Корисниците можат да ја користат Услугата според тековниот ценовник, објавен на веб-страната www.kibstrust.com. Ценовникот се однесува на купување на пакети од кредити за припејд модел.

Во моделот со претплата, доколку пакетот на кредити не се потроши за рокот кој е купен, неговата важност истекува, па Корисникот на Услугата потребно е да купи нов пакет, за да продолжи со користење на Услугата. Купениот пакет кредити има максимална важност од 365 дена.

За секоја набавка на пакет на кредити во моделот претплата, Корисникот добива фактура на регистрираната електронска адреса.

Во моделот плаќање по договор (postpaid) постојат две можности: да се купува пакет со ограничен број на кредити за дефиниран период на користење или да се купува неограничен број кредити, за неопределен период на користење.

При плаќање по договор, Корисникот склучува посебен договор со КИБС. Фактурирањето е согласно договорот, а фактурата се праќа на регистрираната адреса за електронска пошта.

За секој нов корисник на Услугата, се доделува пакет со бесплатни кредити со времетраење од 30 дена, со цел Корисникот да истражи дали Услугата ги задоволува неговите потреби.

4 Користење на сертификати за потпишување на документи

Функционалноста **Потпишување** овозможува користење на Порталот за создавање на работни текови во кои pdf документ може да се потпишува со:

- еднократен сертификат издаден на име на потписникот, само за оваа намена,
- квалификуван сертификат издаден од КИБС локално во веб прелистувач, или на квалификувано средство за електронско потпишување (PKI токен),
- квалификуван сертификат произведен од страна на КИБС издаден во облакот на КИБС.

Дополнително, предмет на користење можат да бидат и квалификувани сертификати произведени од други издавачи на квалификувани сертификати наведени во листата објавена од страна на Министерството за Дигитална трансформација (МДТ) на веб локацијата https://trusteid.mdt.gov.mk/registar_listi/ .

Набавката на сертификатите е предмет на посебна услуга овозможена од давателите на доверливи услуги. Користењето на сертификатите во рамките на Услугата има своја цена изразена во кредити.

Интегритетот на електронски потпишаните документи е загарантиран, а во случај на измена на содржината на документот се нарушува валидноста на електронскиот потпис.

Со функционалноста **Потпишување,** на секој pdf документ на крај на успешно завршениот работен тек, покрај потписите, автоматски се става и временски жиг од квалификуваниот давател на доверлива услуга за временски жиг Momentum. На овој начин, документот станува долгорочно валиден (анг. LTV enabled) и потписниците не можат да одречат дека ставиле електронски потпис врз документот (анг. Non-repudiation). Вака креираниот документ во согласност со важечките прописи има иста правна сила како и документот во хартиена форма.

5 Обврски и права на КИБС

КИБС има обврска да обезбеди непрекината функционалност на порталот. Во одредени случаи, КИБС може времено да го исклучи порталот кон сите корисници заради:

- обиди на КИБС за подобрување на безбедноста на софтверот или заштита на содржината,
- планирана надградба на Услугата,
- неочекувани оперативни прекини или проблеми.

За корисници по договор (postpaid) условите за недостапноста на услугата се регулирани во посебен Договор за ниво на услуга (SLA).

Суспензија на Услугата кон поединечен корисник: Корисникот на Услугата се согласува дека КИБС во кое било време, без претходна најава, може да ја суспендира неговата корисничка сметка заради:

- евидентирано прекршување од страна на Корисникот на овие Правила и услови,
- доспеани, а не платени фактури, или
- експлицитно дејство побарано од страна на кој било правен орган или друг државен авторитет.

Престанок на Услугата кон поединечен корисник: Корисникот се согласува дека KIBSTrust, исто така, има право, во рок од една недела, да ја прекине корисничката сметка поради:

- недвосмислено прекршување на овие Правила и услови,
- неактивност од страна на корисникот кој користи бесплатна Услуга повеќе од 30 дена.

КИБС не е одговорен кон Корисникот како физичко лице или кон Корисникот како авторизирано лице на правно лице, доколку неговата корисничка сметка биде суспендирана или укината.

КИБС го задржува правото во кое било време, да ја блокира корисничката сметка, а со тоа и пристапот до Порталот на Корисникот, да покрене судска постапка против Корисникот, доколку има докази дека истиот ги нарушува Правилата и условите, или на каков било начин ги прекршува постојните закони и прописи.

6 Обврски и права на Корисникот

Корисникот на Порталот е обврзан да ги користи функционалностите на Порталот согласно намената и исклучиво во согласност со закон и позитивните прописи, како и јавно објавените документи на КИБС на локација https://www.kibstrust.com/dokumenti.nspx.

Корисникот на Порталот нема да ги користи неговите функционалности за нелегални цели. Ова вклучува попречување на функционирање на Порталот, ширење содржина која нарушува приватност, нарушува авторски или комерцијални права на која било трета страна, или користење на Порталот за какви било цели кои се или може да се сметаат како нелегални, непристојни, навредливи, заканувачки, вулгарни или на друг начин противзаконски.

Корисникот е целосно одговорен за содржината на својата корисничка сметка и за какви било активности и трансакции направени преку својата корисничка сметка на Порталот.

Доверливоста и заштитата на информациите за корисничката сметка, вклучително и лозинките, се одговорност на Корисникот. Корисникот е должен веднаш да го извести КИБС при сомнеж за неовластено користење или обид за неовластено користење на својата корисничка сметка или каков било друг безбедносен инцидент.

Ве молиме информирајте се повеќе како ние се грижиме за вашите лични податоци во јавно објавениот документ Политика на приватност (https://www.kibstrust.com/content/Dokumenti/Privacy_policy_mk.pdf).

Корисникот на Порталот е должен да проследи до КИБС целосни, точни и тековни информации за себе и информации потребни за доставување фактура или остварување плаќање. Исто така, Корисникот е должен навремено да направи ажурирање на претходно внесените информации поврзани со корисничката сметка, доколку истите се променети.

Доколку Корисникот нема дозвола од КИБС, тогаш не смее да користи каков било уред за автоматизиран пристап, алгоритам, програма, метод или некаков сличен рачен процес, за да пристапи, земе, копира,

тестира оптоварување, индексира, манипулира, тестира или надгледува кој било дел од Порталот или која било содржина.

Во ниту еден случај Корисникот не смее да ја репродуцира или да ја заобиколува структурата или презентацијата на Порталот, да се обидува да извлече материјали, документи или информации преку какви било средства, освен со инфраструктурата создадена и овозможена од страна на КИБС.

Корисникот на Порталот изречно се согласува дека нема да врши какви било дејствија кои би го нарушиле интегритетот на Услугата или да ги преоптоварува кои било системи или мрежи што се дел од, или се поврзани со Порталот преку кој се испорачува Услугата.

Доколку Корисникот сака да ја прегледа валидноста или применливоста на кој било документ што планира да го потпише треба да се консултира со соодветни правни експерти.

7 Комуникација со Корисникот

Со отворањето корисничка сметка на Услугата, Корисникот дозволува, преку Порталот или преку авторизиран претставник на КИБС, да биде контактиран преку телефон или електронска пошта. Доколку Корисникот не сака да добива електронска пошта, должен е да испрати електронска порака до support@signplus.mk барајќи да биде изземен од овој тип на комуникација.

Треба да се има предвид дека Корисникот ќе продолжи да биде контактиран преку електронска пошта за работи поврзани со корисничката сметка, плаќања, фактурирање и т.н. и дека овие електронски пораки се дел од Услугата, не се наменети за маркетинг и нема да бидат отстранети со претходно наведената процедура.

8 Сопственички права

Корисникот потврдува и се согласува дека КИБС ги поседува сите сопственички права за Услугата и сите интереси, вклучително сите интелектуални права во рамки на Услугата, без разлика дали тие права се регистрирани или не, без разлика дали тие права постојат во светот.

Освен доколку не е поинаку договорено во писмена форма со КИБС, ништо од овие Правила и услови не му даваат на Корисникот право да користи кое било трговско име, трговска марка, лого-а, доменско име или друга ознака за распознавање, кои се во сопственост на КИБС.

КИБС потврдува и се согласува дека, под овие Правила и услови, нема право или интерес за било која содржина која Корисникот ја поднесува, прикачува, пренесува или прикажува на или преку Услугата, вклучително и интелектуалните права за таа содржина, без разлика дали тие права се регистрирани или не и без разлика дали тие права постојат во светот.

КИБС потврдува и се согласува дека Корисникот ги поседува сите кориснички права за содржината која ја поднесува, прикачува, пренесува или прикажува на или преку Услугата.

Корисникот се согласува дека КИБС може своеволно да публикува или на поинаков начин да ги употребува коментарите и информациите добиени повратно од негова страна, со цел понатамошно промовирање или дополнителен развој на Услугата. КИБС ова го прави без надомест за Корисникот и без никакви други обврски кон Корисникот. Корисникот се согласува дека кој било негов коментар кон КИБС преку електронска пошта, преку контакт-форма или на нашите форуми, може да биде искористен како атрибут на Услугата, во наши маркетиншки цели, бесплатно и без никаква друга обврска кон Корисникот.

Освен доколку не е поинаку наведено во овие Правила и услови, ниту една страна (КИБС или Корисник) нема да ги пренесува, доделува или под-лиценцира своите права на која било трета страна, делумно или во целост, без претходна пишана дозвола од другата страна. Сепак, секоја од страните може да ги пренесе своите права во рамките на спојување, реорганизација или продажба на своите средства или капитал.

9 Гаранции, ограничување на одговорност, обештетување

КИБС на Корисникот само му овозможува користење на Услугата, без воопшто да навлегува во содржината на информациите и документите кои Корисникот ги споделува преку Услугата и истото е во целосна одговорност на Корисникот.

Корисникот е одговорен за евалуација на точноста, комплетноста или корисноста на која било информација, мислење, совет, документ, договор или друга содржина достапна преку Услугата. Ниту еден дел од информациите или документите кои стануваат достапни преку Услугата, не треба да биде сметани како правен совет од страна на КИБС. Ниту КИБС, ниту неговите овластени продажни агенти нема да бидат одговорни за какви било грешки или пропусти во содржината, или за последиците од дејствата врз основа на која било содржина на разменетите документи или фајлови.

КИБС никогаш нема да биде одговорен или принуден да надгледува или да интервенира доколку потписниците на одреден документ не се придржуваат до своите обврски во предметниот документ или несоодветно ги искористуваат договорените права во потпишаниот документ.

КИБС нема да има никаква одговорност или обврска во врска со конфликт произлезен помеѓу потписните страни на документ чие потпишување е иницирано од Корисникот.

Давањето корисничка помош од страна на КИБС е во насока на засегнатите страни да им овозможи да ги најдат и да управуваат со информациите достапни преку Услугата. КИБС нема да се најде во улога на посредник за решавање на несогласувања помеѓу потписниците во однос на содржината на одреден документ потпишан преку Услугата.

Сите изјави од страна на КИБС во врска со валидноста на дигитално потпишаните документи, не се наменети да бидат и не треба да бидат интерпретирани како правен совет. КИБС во поглед на содржината на документите се оградува од одговорност за валидноста или спроведливоста на потпишаните документи преку Услугата пред законите и прописите на одредена државна или друга јурисдикција и пред било кои трети страни.

Корисникот се согласува и го ослободува КИБС и неговите основачи, сестрински компании, подружници, филијали, даватели на услуги, други корисници, дистрибутери, даватели на лиценца, раководни лица и вработени, од какви било побарувања, вклучително и адвокатски трошоци, за кои било директни, индиректни, случајни, специјални штети, вклучувајќи, но не и ограничувајќи се на штети од загуба на профит, репутација, корист, податоци или друг тип нематеријални загуби, вклучувајќи штети од:

- документи или фајлови доставени преку Услугата каде што КИБС не е директна вклучена страна во потпишување на документот,
- користење или неможност за користење, вклучувајќи грешки, прекини или одложувања, неовластен пристап или неможност за користење на вашите документи, или
- кои било други проблеми поврзани со Услугата.

Сепак доколку КИБС или вработен во КИБС од небрежност предизвика штета и Корисникот во судски спор докаже дека постои одговорност на КИБС, тогаш обесштетувањето од страна КИБС во никој случај по сите основи нема да ја надмине платената сума од страна на Корисникот за користењето на Услугата во последните 12 месеци.

10 Применливи договори и политики

KIBSTrust на локација https://www.kibstrust.com/dokumenti.nspx ги објавува сите важечки документи со кои се регулираат сите прашања поврзани со услугите кои се достапни преку Порталот. Овие документи се предмет на постојани измени, проширувања и дополнување. Овие Правила и услови се дел од ова множество на објавени документи.

11 Политика на приватност и доверливост

КИБС ги обработува личните податоци според Политиката за приватност (https://www.kibstrust.com/content/Dokumenti/Privacy_policy_mk.pdf) достапна во складиштето на

KIBSTrust на https://www.kibstrust.com/dokumenti.nspx и според сите законски акти на Република Македонија и Европската Унија.

Личните податоци кои ги обработува КИБС се податоци за Корисникот внесени во текот на креирање на корисничката сметка. Корисникот кој иницира работен тек и внесува лични податоци поврзани со документи и потписници е одговорен за тие лични податоци, додека КИБС обезбедува техничка платформа и обработува ограничен сет на мета-податоци неопходни за обезбедување на услугата, безбедноста, ревизорската трага и доказната вредност на трансакциите.

Пристапот до содржината на документите е технички и организациски ограничен и дозволен само во исклучителни случаи согласно закон, договор или безбедносни потреби.

За потребите на давањето на Услугата и создавањето неоспорен доказен материјал за активностите на корисниците на Услугата, КИБС прибира информации кои еднозначно ги определуваат документите односно фајловите – мета податоци. Ова вклучува дигитален отпечаток на документот, наслов на документот, име и презиме, електронска адреса и/или број на мобилен телефон на потписниците, информации за остварената комуникација и однесувањето на вклучените страни во насока да се создаде база на информации кои ја зајакнуваат правната позиција на вклучените страни и неотповикливост на направените активности.

Со помош на овие информации, КИБС, како независна трета страна, ја зајакнува ревизорската трага за потпишаните или пренесени документи/фајлови и ги намалува идните административни и правни трошоци на своите Корисници на Услугата. Согласно тоа, како дел од Услугата, КИБС на овој начин им обезбедува на вклучените страни, кои плаќаат или ја користат Услугата бесплатно, иста можност за добивање доказен материјал, ако тоа е потребно.

Корисникот, во рамки на Услугата, кога иницира процес на потпишување или достава на документи, креира т.н. „работен тек“, без разлика дали документот е потпишан од сите потписници или не, без разлика дали фајлот се праќа на еден или повеќе потписници.

Обработката на наведените мета-податоци се врши заради: обезбедување на услугата, информациска безбедност, спречување злоупотреби, обезбедување на исполнување законски обврски.

Пристап до документите и мета податоците за потпишувања и прегледи на документи, има единствено Корисникот кој е креатор на т.н. „работен тек“.

Обврска на Корисникот е по завршување на процесот на потпишувања од сите поканети потписници, да си ги преземе документите и да се погрижи за бришење работните текови кои се завршени. Корисникот има техничка можност да избере да брише еден или повеќе работни текови, со што од Порталот се бришат сите метадата и документи поврзани со тој работен тек.

Потписниците на документи, кои биле поканети како гости за потпишување, имаат временско ограничување за прегледување и преземање на документите / датотеките до 14 дена.

Согласно интерните политики за чување на податоци, КИБС ги брише документите постари од 12 месеци.

Сите информации кои станале познати по обезбедувањето на Услугата достапна преку Порталот, а кои не се наменети за објавување (на пр., информации кои му биле познати на КИБС како резултат на работењето и обезбедувањето доверливи услуги) се доверливи. Корисникот има право да добие зачувани информации од КИБС за себе во согласност со закон.

КИБС ги заштитува доверливите информации и информациите наменети за внатрешна употреба од нивно компромитирање и се воздржува од нивно откривање на трети страни со спроведување различни безбедносни контроли.

КИБС има право да открие информации за Корисникот т.е. за неговото користење на Порталот кон трета страна само ако таквото откривање е законско според националното и законодавството на ЕУ за заштита на податоци.

КИБС не врши пренос на лични податоци надвор од Република Северна Македонија и/или Европската економска област, освен согласно законски дозволени механизми и соодветни заштитни мерки.

КИБС има право да комуницира со Корисникот, а во зависност од тоа кои функционалности се користат во рамките на Услугата, директно или индиректно со поканетите страни во однос на активностите со документите. КИБС го задржува правото да споделува информации кои се потребни за страните кои се дел од трансакциите со документите / фајловите, да можат да го:

(1) прегледаат документот или да го преземат фајлот,

(2) да го проверат идентитетот на страните кои потпишуваат или доставуваат,

(3) да знаат дали документите се потпишани односно доставени и да ги разбираат околностите во врска со настаните, и

(4) ретроспективно да ги проверат зачуваните докази за една трансакција.

Со цел да се создадат правни, административни или статистички корисни материјали за засегнатите страни, Порталот може да ги обработува информациите автоматски. Информациите може да бидат користени од страна на КИБС во анонимна форма за статистичка анализа со цел промовирање или дополнителен развој на Услугата.

Статистичките податоци за користењето на Порталот кои не се персонализирани се сметаат за јавни информации. КИБС може да објавува статистички податоци за своите услуги кое не се персонализирани.

12 Достапност за лица со посебни потреби

Користењето на Порталот од страна на лица со посебни потреби е можно доколку овие лица имаат соодветна придружба и/или компјутерскиот систем кој се користи од страна на лицето со посебни потреби кој овозможува техника и технологија која може да внесе олеснувања за користење на Порталот.

13 Политика на поврат на средства

КИБС прави напори да обезбеди највисок степен на квалитет на своите услуги. Сепак:

Во случај кога продажбата на користењето на Порталот се извршува преку интернет, Корисникот има право, според Законот за заштита на потрошувачите, член 89, изменет и дополнет, да се повлече од продажниот договор без да наведе причини во рамките на ексклузивен рок од четиринаесет (14) календарски дена од датумот на воспоставување на претплатничкиот однос ако во тој период не направил ниту една трансакција. Остварувањето на ова право Корисникот го прави во писмена форма до КИБС, со испраќање на е-порака на support@signplus.mk.

КИБС нема да прифати никакви побарувања за поврат на средства и штети предизвикани по вина или дејствија на Корисникот или со него поврзаните лица.

КИБС постапува со враќањето средства од случај до случај. Во исклучителни случаи, КИБС може да изврши рефундирање на Корисникот. Остварувањето на ова право, Корисникот го прави во писмена форма со испраќање електронска порака до КИБС на support@signplus.mk.

14 Применлив закон, жалби и решавање на спорови

Сите спорови во врска со услугите достапни на Порталот кои се обезбедуваат во согласност со овие Правила и услови се регулираат и се толкуваат во согласност со законите на Република Македонија и на Европската унија.

До онаа мера до која е дозволено со закон, пред да може да се употреби било каков механизам за решавање спорови во поглед на одреден спор којшто се однесува на кој било аспект на добивањето услуга преку Порталот, Корисникот или која било друга страна во спорот мора да го извести КИБС и сите други страни инволвирани во спорот за сите евентуални побарувања или жалби најдоцна во рок од триесет (30) календарски дена по откривањето на основата на побарувањето, освен ако не е поинаку предвидено со закон. Доколку спорот не биде решен во рок од шеесет (60) дена по првичното известување, страната може да побара правно решавање.

Сите страни се согласни дека за правно решавање на спор во врска со толкувањето и спроведувањето на овие Правила и услови за обезбедувањето на Услугата од страна на КИБС, надлежен суд е Основниот суд во Скопје, Република Македонија.

Сите барања за спор треба да се испратат на контактот за информации наведен во овие Правила и услови.

Корисникот или која било друга страна може да го поднесе своето побарување или жалба на следнава адреса за е-пошта: support@signplus.mk.

15 Виша сила

Ниту една од страните не може да биде обврзана на исполнување на која било обврска при настан од виша сила.

Покрај она што законот предвидува како виша сила, за виша сила може да се смета кој било од следниве настани, но не и исклучиво: (а) дефект на интернет или друг тип телекомуникациски услуги (вклучувајќи различни типови напади), (б) Недостатоци предизвикани од договорни страни на КИБС од кои КИБС е зависен за време на активноста на давање на услуги, вклучувајќи добавувачи.

Доколку настанот на виша сила трае повеќе од две недели, секоја од страните има право да го прекине Договорот. Она што е веќе реализирано врз основа на договорот ќе биде намирено пропорционално, без притоа засегнатите страни да бидат должни една кон друга.

16 Лиценци, листа на доверливи услуги и ревизија

Услугата обединува и овозможува користење на различни доверливи услуги.

КИБС е давател на доверливи услуги, квалификуван давател на доверливи услуги и давател на услуги за електронска идентификација чиј статус е доделен од страна на надзорно тело, Министерството за дигитална трансформација (МДТ) во Република Северна Македонија. Овој статус е наведен и објавен во Регистарот на даватели на доверливи услуги и шеми за електронска идентификација на https://trusteid.mdt.gov.mk/registar_listi/. Одобрувањето на соодветниот статус е можно по поднесувањето на редовен годишен позитивен извештај за проценка на сообразност од страна на телото за проценка на сообразност.

Телото за проценување на сообразноста е акредитирано во согласност со Регулативата (ЕЗ) бр. 765/2008 како надлежно за оценување на сообразноста на Давателот на доверливи услуги и на давателот на услуги за електронска идентификација кои тој ги обезбедува. Шема за акредитација: ISO / IEC 17065 + ETSI EN 319 403 + eIDAS Art.3.18 обем на акредитација.

Заклучоците од ревизијата или сертификатите добиени врз основа на резултатите од ревизија на оценувањето на сообразноста, направени во согласност со Регулативата eIDAS, како и соодветните закони и стандарди се објавени во складот на КИБС на: https://www.kibstrust.com/dokumenti.nspx.

17 Информации за контактирање

Давател на доверливи услуги и услуги на електронска идентификација:

КИБС АД Скопје (KIBSTrust)
бул. „Кузман Јосифовски Питу" 1,
+389 2 5513 444, +389 2 3297 444
support@signplus.mk
helpdesk@kibstrust.mk
https://www.kibstrust.com
1000 Скопје, Република Македонија
(понеделник-петок 8.30 -15.00 Централно европско време)

Дополнително информирање е можно преку веб порталот за грижа за корисниците достапен на https://www.kibstrust.com.

18 Важност на овие Правила и услови

Доколку се утврди дека која било одредба од овие Правила и услови од некоја причина е невалидна или неприменлива во која било мера, останатите одредби нема да бидат засегнати со таквото откривање на невалидност или неприменливост. Одредбите кои содржат невалидност или неприменливост ќе се толкуваат на начин на којшто разумно ќе се спроведе намерата на давателот на Услугата.

Овие Правила и услови се составени на македонски и други јазици. Во случај на какво било несогласување помеѓу оригиналниот документ на македонски јазик и неговиот превод на другите јазици, документот на македонски јазик ќе преовлада.

19 Достапност на Порталот

КИБС обезбедува достапност до Порталот од минимум 99% на годишно ниво со работен циклус 24/7. Најавените прекини не надминуваат 0,4% годишно.

Крај на документот