Аниовска
18/01/2019

Detel M ДЕТЕЛ М ДООЕЛ Кавадарци
Киро Крстев бр. 8, 1430 Кавадарци, Република Македонија
Тел:+389 43 700 011; Техничка поддршка: :+389 43 700 015
www.detelm.mk

Република Македонија
Агенција за електронски комуникации
Скопје
Примено: 21. 01. 2019
Орг. Един. | Број | Прилог | Вредност
УП1-бр. 1605-59

СТАНДАРДЕН ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР ЗА ПРИСТАП И КОРИСТЕЊЕ НА КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

Бр. _____________ датум ___.___.20____ во _____________ склучен помеѓу:

Друштво за телекомуникации и услуги ДЕТЕЛ М ДООЕЛ Кавадарци, со седиште на Киро Крстев бр. 8 Кавадарци, во понатамошниот текст „Оператор" и

Име и презиме/ Назив ____во понатамошниот текст „Претплатник"
Адреса/Седиште ____
Бр. На л.к.______________________________ ЕМБС ___________________________ ЕМБГ/ЕДБ ____________________________
Жиро сметка___________________________________ Депонент на банка ____
Електронска пошта ____
Во понатамошниот текст Операторот и Претплатникот колективно ќе се нарекуваат „Договорни страни" .

1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

1.1 Предмет на овој Договор е уредување на правата, обврските и одговорностите помеѓу договорните страни, во врска со пристапот и користењето на комуникациските услуги кои ги нуди Операторот.

1.2 Целта на овој Договор е засновање претплатнички однос за пристап кон јавната комуникациска мрежа на Операторот, под услови утврдени со овој Договор, Прилозите, Анексите, Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст: ЗЕК), Правилникот за видот и содржината на јавни комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: Правилникот) и други акти и прописи донесени врз основа на нив.

2. ОПШТИ ОДРЕДБИ

2.1 Како составен дел на овој Договор се сметаат обрасците, прилозите, барањата и анексите кон договорот склучени помеѓу Операторот и Претплатникот, за дефинирање, утврдување или менување на тафирни модели, активирање или деактивирање на електронски комуникациски услуги, како и за други договорни промени на условите на договорот.

3. ПРИСТАП КОН МРЕЖАТА И УСЛУГИТЕ НА ОПЕРАТОРОТ

3.1 По склучување на Договорот, Операторот му обезбедува на Претплатникот право на пристап кон неговата јавна комуникациска мрежа за користење на бараната услуга најдоцна во рок од 30 (триесет) дена од денот на склучување на Договорот.

3.2 Со активирање на услугите се остварува пристап до услугите на Операторот и почнуваат да течат обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите трошоци за користење на услугита.

3.4 Доколку Операторот утврди дека за обезбедување на бараните услуги, на дадени локации нема техничка можност, за истото ќе го извести Претплатникот со што Претплатничкиот договор ќе се смета за раксинат, без никакви правни последици и трошоци на Договорните страни.

3.5 Во зависност од типот на услугите кои ги избрал Претплатникот, Операторот ќе му овозможи на Претплатникот нивно користење преку сопствена јавна електронска комуникациска мрежа или преку јавна електронска комуникациска мрежа на друг оператор со кој Операторот има склучено соодветен договор за пристап.

4. ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

4.1 Користењето на дополнителните услуги може да биде бесплатно или со плаќање на месечна претплата или еднократен надоместок, дефинирани во официјалниот ценовник согласно избраната услуга од страна на Претплатникот.

42 Користењето на дополнителни услуги, се овозможува или оневозможува, само врз основа на поднесено барање од страна на Претплатникот.

4.3 За активирање/деактивирање на дополнителните услуги, Преплатникот треба да поднесе соодветно барање до Операторот 30 (триесет) дена однапред.

5. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРОТ

5.1 Операторот се обврзува:

- да обезбеди јавни електронски комуникациски услуги, согласно ЗЕК и соодветните акти;
- да објавува транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи (официјален ценовник), за сите надоместоци и општи услови, на својата веб страна и во официјалните продажни места на операторот;
- да прими барање за склучување на претплатнички договор, доставен на начин и образец пропишан од страна на Операторот, да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во понудата и во рок од 10 (десет) работни дена во пишана форма да го извести подносителот на Барањето за истото. Доколку Барањето биде одбиено, причините мора да се наведат за истото;
- да ги активира бараните услуги на Претплатникот во рокот утврден во овој Договор;
- да го извести Претплатникот доколку дојде до повреда на одредбите на овој Договор, со наведен рок за корегирање на истите. Оваа обврска не важи доколку Претплатникот предизвикува моментална сериозна закана по јавниот ред, безбедност, мир и здравјето на луѓето и животната средина или доколку предизвикува голема материјална или оперативна штета на Опретаторот.
- во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот да го извести претплатникот дека истиот му истекува;
- да ги обезбедува електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од овој договор;
- да го извести Претплатникот за измени или дополнувања на Договорот, во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведување на истите;
- да овозможи промена на тарифен модел кај Претплатник кој ги исполнува условите за истото;
- на барање на Претплатник, да достави информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец;
- да му обезбеди на Претплатникот бесплатна детална сметка;
- редовно да доставува сметки (фактури) за користените услуги;
- да обезбеди пристап до службите за итни повици и до броевите за услуги од општествено значење;
- по барање на Претплатник, да овозможи користење (активирање/деактивирање) на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на Операторот;
- да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот;
- да обезбеди техничка можност за забрана и ограничување на одредени повици или да обезбеди код за нивно активирање;

да води евиденција за податоците на своите Претплатници, согладно Законот и да ги превземе сите соодветни технички и организациски мерки за заштита на доверливоста на податоците на Претплатникот од неовластен пристап, чување или бришење на истите.

- да обезбеди неповредливост, сигурност и заштита на тајноста на податоците за сообраќај и комуникациите што се пренесуваат, во согласност со одредбите од Законот и други валидни прописи и акти. Операторот ќе ги чува, обработува и дава податоците за обезбедените услуги согласно одредбите од Законот и други валидни прописи и акти;
- да го раскине претплатничкиот договор со претплатникот, пред истекот на договорениот период, по барање на претплатник заради неисполнување на обврските на операторот предвидени во претплатничкиот договор, без плаќање на казнени пенали, во согласност со член 20 од Правилникот;
- да го промени претплатничкиот број на претплатничката линија на барање на претплатникот, во согласност со член 22 од овој Правилник;
- да им овозможи на своите крајни корисници тонско бирање и идентификација на повикувачка линија на територија на Република Македонија, доколку истото е технички возможно или економски оправдано во согласност член 111 од Законот за електронските комуникации, во согласност со член 23 од Правилникот;
- да овозможи на барање на претплатник мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци, при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување;

5.2 Операторот не е одговорен за:

- за прекин на услугата поради дефект кој настанал помеѓу мрежната приклучна точка и опремата на Претплатникот (доколку Претплатникот има проблеми со својата компјутерска или друга опрема, компјутерската мрежа, апликации, виртуелна приватна мрежа и сл);
- за квалитетот на услугите, доколку Претплатникот не обезбедил потребна компјутерска конфигурација и оперативен систем за правилно функционирање на услугата;
- за изгубена добивка или штети кои можат да настанат како последица на домашни или странски прописи (акт на јавната власт), одземање на лиценца, технички причини вон контрола на Операторот, ситуации на виша сила или други настани и причини надвор од влијанието на Операторот;
- за содржината на соопштенијата и на пораките што се пренесуваат низ мрежата;
- за непосакуван интернет сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и сл;

- за настанатиот телефонски и интернет сообраќај како резултат на упад и кражба во просториите на Претплатникот или упад на неговата опрема, доколку некој неовластено го користел неговото корисничко име и лозинка или уредот доделен од Операторот за конкретната услуга и сл.

5.3 Операторот има право да:

- да одбие да барање за скчучување на претплатнички договор, доколку барателот има неподмиред долг према Операторот, доколку се утврди дека барателот не поседува платежна способност, доколку бaтателот ги нема поднесено сите потребни документи и и доколку нема техничка можност од страна на Операторот;
- да ги наплати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор;
- да наплати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи. Сите цени Операторот ќе ги утврди во официјалниот Ценовник;
- да пресметува законска казнена камата од денот кога претплатникот задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање;
- 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 времен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на Република Македонија или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност

6. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

6.1 Претплатникот се обврзува:

- да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор за сопствени потреби и согласно нивната намена, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, да не вознемирува други Претплатници, да не ја дава комуникациската услуга на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на Законот, законските прописи како и условите содржани во овој Договор;
- навремено да го плати еднократниот надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи;
- да обезбеди контакт центар (техничка поддршка), достапен за информации за Претплатниците секој работен ден од 08ч до 16ч;
- да го плати износот што го должи во предвидениот рок, односно сам да побара сметка доколку истата не ја примил на време;
- да плати законска казнена камата од денот кога задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање;
- да го извести Операторот во рок не подолг од 5 (пет) дена од направената промена на податоци потребни за склучување на овој Договор, а кои се неопходни за непречено доставување на известувања и месечни фактури;
- да овозможи пристап до мрежната завршна точка на комуникациска опрема на овластени лица на Операторот;
- да користи само комуникациска опрема во согласност со условите утврдени во прописите со кои се уредува радио и телекомуникациската комуникациска опрема;
- да го почитува секое упатство или соопштение дадено од страна на Операторот во врска со користењето на јавните комуникациски услуги;
- да не презема било какви активности кои би го нарушиле интегритетот на мрежата или би нанеле штета;
- да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, предизвикани по негова вина;
- да не ги открива неговите лични податоци, корисничко име, лозинка и сл на трети лица. За штетите настанати поради откривање на личните и другите податоци по негова вина, лично е одговорен;
- Претплатникот е одговорен и ќе ја надомести целата штета и ќе ги плати сите трошоци кои ќе произлезат како последица на неовластена/незаконска употреба на неговите лични и други податоци, корисничко име и лозинка до моментот кога писмено го известил Операторот;

6.2 Претплатникот има право:

- да го поднесе барање за склучување на претплатнички договор на начин и образец пропшишан од страна на Операторот;
- да ги користи сите комуникациски услуги што ги обезбедува Операторот согласно избраниот тарифен модел;
- најмногу еднаш месечно да бара промена на тарифниот модел, за што плаќа надомест утврден во Ценовникот на Операторот;
- да побара неговите лични податоци да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста преку целосниот телефонски именик и телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик;
- да го пренесе правото на користење на друго лице што сам ќе го одреди на начин и постапка утврдена од страна на Операторот, доколку тоа лице ги исполнува условите за користење, со услов претходно целосно да ги подмири сите финансиски обврски кон Операторот;
- да го задржи истиот претплатнички број при промена на Оператор и/или мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје (географска преносливост) на начин и постапка утврдена во Правилникот за преносливост на броеви;
- да поднесе приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите;
- да бара и да добие транспарентна, споредлива, целосна и ажурирана информација која се однесува на услугите што ги овозможува Операторот, како и за цените и тарифите за користење на истите;

- да му бидат вратени паричните средства во случаите утврдени во член 9 од овој Договор;
- да бара преселување на користењето на услугата на друга локација, со поднесување на писмено барање до Операторот со претходно подмирен вкупен долг и плаќање на трошоци за преселба, согласно со официјалниот Ценовник на Операторот. Доколку Операторот нема техничка можност да ја овозможи услугата на новата локација, тогаш договорот се смета за раскинат, без плаќање на договорна казна, но со предходно целосно подмирен долг;

7. КОМУНИКАЦИСКА ОПРЕМА

7.1 Инсталирањето на комуникациската опрема, која е неопходна за користење на услугите, ќе биде изведено самостојно од страна на Претплатникот или од страна на овластени лица од Операторот или негов подизведувач;

7.2 Операторот е единствен сопственик на опремата и истата се дава на користење на Претплатникот за цело времетраење на Договорот. Претплатникот се обврзува да се однесува како добар домаќин кон опремата и доколку настане штета, кражба или уништување, односно пропаѓање на опремата (за кое треба да приложи соодветен доказ), освен во случај на виша сила, Претплатникот е должен да ја надомести целата нејзина вредност.

7.3 По истекувањето на договорот или негово предвремено раскинување, Претплатникот е должен да ја врати опремата кај операторот во исправна состојба во рок од 5 (пет) дена, во спротивно ќе се задолжи во висина на нејзината вредност. Доколку опремата била инсталирана од страна на Операторот, при раскинување на Договорот, Претплатникот треба да даде точен термин кога екипите на Операторот можат да ја демонтираат, во рок не подолг од 5 дена. Во спротивно Претплатникот ќе се задолжи во висина на нејзината вредност.

7.4 Операторот ја утврдува исправноста на опремата при преземање на истата за што издава пишан документ.

7.5 Доколку се утврди дека опремата дадена на користење е расипана без вина на Претплатникот, тој не смее да ја отвора или поправа истата, туку треба да го извести Операторот и да му овозможи пристап до неа со цел истата да се поправи или замени.

7.6 Одредбите од точките 7.2 и 7.3 неважат за услугите за кои е дозволено Претплатникот да избере да ја купи опремата.

7.7 Доколку Претплатникот ја купил опремата, тогаш постапува исто, со тоа што надоместокот за расипаната опрема и нејзина замена, се утврдува според Гаранцијата за опремата и условите наведени во неа.

8. ЦЕНИ, ТАРИФИ И НАЧИНИ НА ПЛАЌАЊЕ

8.1 Со потпишување на овој договор, Претплатникот се обврзува да плаќа: Еднократен надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок (претплата) за користење на електронските комуникациски услуги, како и надоместок за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителни услуги кои ги користи согласно Ценовникот на Операторот и Прилозите кон овој Договор.

8.2 Операторот е должен да издава месечни фактури, а Претплатникот е должен редовно да ги подмирува фактурите во рокот наведен на истите.

8.3 Операторот фактурата ја издава во пишана/печатена форма. Со поднесување на соодветно барање пропишано од Операторот, Претплатникот може да ја добива фактурата на електронска пошта. Во тој случај Претплатникот нема да ја добива истата по пошта.

8.4 Непримањето на издадената фактура од страна на Операторот од било која причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го подмири должничкиот износ во предвидениот рок. Претплатникот е должен сам да побара фактура, доколку истата не ја примил од било која причина.

8.5 Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува законска казнена камата од денот кога рокот за плаќање на фактурата е изминат, до денот кога Претплатникот извршил уплата.

8.6 Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право, привремено или целосно, да го прекине пристапот до услугата, се до целосно подмирување на долгот. Додека линијата е исклучена во еден правец (прима само дојдовни повици), месечната претплата продолжува да тече. Доколку Претплатникот и во периодот кога е привремено исклучен не го подмири долгот, услугата целосно се исклучува и не тече месечна претплата. Од овој момент Операторот има право еднстрано да го раскине Договорот, без отказен рок и согласно Ценовникот, има право да му наплати надомест на Претплатникот за повторно вклучување на услугите. Во овој случај Операторот има право да ги превземе сите дозволени активности за наплата на заостанатиот долг, наплата по судски и друг начин, ангажирање на Агенција за наплата на побарувања и слично.

8.7 При неисполнување на Договорните обврски од страна на Претплатникот, Операторот има право да му ги фактурира трошоците произлезени од истото, согласно трошоците наведени во Прилогот кон овој Договор.

8.8 Претплатникот може да ја користи EPAY услугата на Операторот доколку сака фактурите да ги плаќа по електронски пат со кредитни картички без провизија и дополнителни трошоци како што е наведено на веб страната на Операторот. Исклучениот Претплатник по извршеното плаќање преку оваа услуга, автоматски повторно го активира својот сервис.

8.9 Операторот има право во секое време да ги менува и дополнува цените, надоместоците и условите за користење на услугите наведени во Ценовникот.

Ваквите промени на условите, Операторот има обврска да ги извести Претплатниците 30 (триесет) дена, пред измените да стапат на сила. Доколку Претплатникот не се согласува со наведените измени, истиот има право во истиот рок да го раскине договорот без последици. Сите направени измени, Операторот ќе ги објави на својата веб страна, пред истите да стапат на сила.

8.10 Доколку Претплатникот има невообичаено зголемување на износот за користење на услугите, Операторот има право да го прекине обезбедувањето на услугите и да побара плаќање на потрошениот износ. По уплатата на истото, услугите ќе бидат активирани;

8.11 Претплатникот има право да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските на плаќање на месечната сметка кон Операторот, односно со директно минусирање од депонираните средства.

8.12 Операторот има право да побара од Претплатникот да депонира паричен износ на средства како аванс/гаранција. Операторот го задржува правото да наплати директно од вредноста на гаранцијата каков било износ што е доспеан за наплата на Претплатникот.

9. ВРАЌАЊЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА

9.1 Операторот има обврска да му врати парични средства на Претплатникот во случај:

-на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, Операторот врши враќање на парични средства во делот на месечниот надоместок (претплатата) и надоместоците за дополнителни услуги, во износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедена подолго од 3 (три) часа. Износот ќе биде одбиен во наредната месечна фактура. Во овој случај Операторот нема да сноси одговорност за било каква директна или индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзана со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и слично;

- во други случаи на основан приговор од страна на Претплатникот при утврдена неточна обработка на податоци која довела до зголемување на износот за користени комуникациски услуги, доколку Претплатникот ги има намирено сите претходни доспеани долгови кон Операторот;

- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга, кое не е по вина на Претплатникот, или во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациска услуга, Операторот ќе изврши враќање без камата на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс/гаранција , месечната претплата и месечен надомест за користење на дополнителни услуги.

10. ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ ОД ПРЕТПЛАТНИК

10.1 Претплатникот има право да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, износот на месечната фактура за користените услуги, квалитетот на услугите, како и поради повреда на одредбите од овој Договор.

10.2 Приговорот се доставува до Секторот за кориснички поддршка на Операторот, исклучиво во пишана форма. Истиот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова.

10.3 Претплатникот може да го поднесе приговорот во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на настанатата повреда, во спротивно истиот ќе се смета за ненавремен.

10.4 Операторот има обврска да одлучи по приговорот во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на истиот и за тоа да го извести Претплатникот. Во случај на одбивање на приговорот како неоснован, Операторот е должен на Претплатникот да му издаде потврда за извршена проверка со точно и прегледно наведени елементи од административна или техничка проверка, за кои Операторот во целост е одговорен за вистиноста на истите.

10.5 Во случај на поднесен приговор до Операторот во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечна одлука, Претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката. Доколку приговорот е основан, Операторот ќе го извести Претплатникот и спорниот износ ќе се одбие во наредната месечна фактура.

10.6 Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: Агенцијата).

10.7 Претплатниците може да ги остварат своите права и на бројот 190 на Контакт-центарот на Агенцијата за електронски комуникации;

11. ВИША СИЛА

11.1 Услугите кои ги дава Операторот, може да бидат прекинати поради дејство на Виша сила.

11.2 Под Виша сила се подразбира настан кој е независен од волјата на Операторот, чие настапување неможело да се предвиди, ниту пак да се спречи и поради истото исполнувањето на обврските од страна на Операторот, стануваат отежнати или невозможни. Под Виша сила се подразбираат: природни настани (земјотреси, поплави и слично), општествени настани (штрајк), немири, војни, акти на јавна власт и слично.

11.3 Операторот не сноси никаква одговорност кон Претплатникот, поради прекини на услугите кои се предизвикани од настан на Виша сила.

12. ПРОМЕНИ НА ДОГОВОРОТ

12.1 Операторот има право да ги менува условите на овој Договор, со претходно известување на Претплатникот, во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведување на истите.

12.2 Известувањето за измените треба да биде доставено во пишана форма .

12.3 Доколку во рок од 30 (триесет) дена од доставата на известувањето, Претплатникот писмено не го извести Операторот дека не се согласува со направените измени, ќе се смета дека Претплатникот е согласен со истите.

12.4 Непримањето на ваквото известување од причини кои не е одговорен Операторот, не го ослободуваат Претплатникот од обврските кои ќе настанат како резултат на измените во условите на овој Договор.