КАБЕЛСКА ТЕЛЕВИЗИЈА

АСТРА

www.astraplus.net

АСТРА ПЛУС ДООЕЛ Скопје
Бул. Трета македонска бригада бр. 48
1000, Скопје, Р. Македонија
ЕДБ МК: 4030002115700
тел: +389 2 615 99 11

ДОГОВОР

За засновање претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавни комуникациски услуги

Архивски број:

Склучен на ден_____________.__________ година, помеѓу:

Трговско радиодифузно друштво – оператор на кабелска мрежа АСТРА ПЛУС ДООЕЛ Скопје, ул. Трета македонска бригада бр.48 Скопје, со телефон. 02 615 99 11, претставувано од овластено лице од управителите во понатамошниот текст именуван како Операторот и

1. **ФИЗИЧКО ЛИЦЕ:**
_______________________________ од_______________ ул.________________________број________, ЕМБГ ________________________, бр. на л.к./пасош_________________________ број на тел. _____________ e-mail __________________________ во понатамошниот текст именуван како Претплатник.

2. **ПРАВНО ЛИЦЕ:**
_______________________________ од_______________ ул.________________________број________, ЕДБ МК ________________________, бр. на жиро-сметка _______________________________, депонент банка _____________________, број на тел. _______________, e-mail ___________________________ во понатамошниот текст именуван како Претплатник.

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Предмет на овој Договор е уредување на правата, обврските и одговорностите на Операторот, како оператор на јавна комуникациска мрежа и давател на јавни комуникациски услуги од една страна и Претплатникот како краен корисник на јавна комуникациска услуга од друга страна.

ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

Член 2

Целта на овој Договор е засновање претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните комуникациски услуги, под услови утврдени со овој Договор, Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст како ЗЕК), Правилникот за видот и содржината на податоците кои 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, тарифите и параметрите за квалитетот на јавните комуникациски услуги (во понатамошниот текст: Правилник) и други закони и прописи донесени врз основа на него, како и со Општите услови за засновање претплатнички однос и користење на услугите на Операторот (во понатамошниот текст: Општи услови).

ОСНОВНИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Член 3

Со склучување на овој Договор, Операторот му дава пристап на Претплатникот кон основните услуги на јавната комуникациска мрежа утврдени во Анексот/ите на овој Договор, како и право за користење на дополнителни услуги.

Претплатникот се обврзува да уплати еднократен неповратен надомест за почетно приклучување на мрежата согласно Прилог бр. xxx од овој Договор.

Со склучувањето на овој Договор, Претплатникот добива право на користење на услугите што ги обезбедува Операторот согласно тарифниот модел/пакет што го одбрал, а кој тарифен модел/пакет со сите негови карактеристики е опишан во Анекс кон овој Договор. Цената на месечната претплата за одбраниот тарифен модел/пакет е дадена во Анексот кон овој Договор.

Претплатникот за времетраење на Договорот може најмногу еднаш месечно да бара промена на тарифниот модел/пакет којшто го одбрал, за што ќе плати надомест согласно Прилог бр. 2 од овој Договор. Промената на тарифниот модел/пакет, како и активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги, Претплатникот ќе ги врши со потпишување соодветен формулар - Барање и Анекс кон овој Договор, со повикување на соодветен телефонски број, наменет за таа цел или по електронски пат преку веб страната на Операторот.

Претплатникот може да се откаже од одредени дополнителни услуги, кои се бесплатни и се содржани во тарифниот модел/пакет што го одбрал, за што ќе достави писмено барање до Операторот на формулар прогишан од Операторот.

По поднесувањето на Барањето за активирање или деактивирање на дополнителната услуга, Операторот ќе постапи во рок од 3 работни дена.

Надоместокот за користењето на дополнителната услуга може да биде пресметан и вклучен во месечната претплата согласно важечкиот Ценовник на Операторот, во моментот на активирањето на дополнителната услуга.

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 4

Плаќањето на основните и дополнителните услуги се врши месечно, по доставена сметка (фактура), во рокот наведен на истата. Висината на месечниот надомест е одреден во Анексите и Прилозите кон овој Договор.

Фактурирањето на месечната претплата за одбраниот тарифен модел/пакет, како и фактурирањето на дополнителните услуги се врши однапред, за секој месец.

Доколку Претплатникот не ја плати сметката (фактурата) во рокот за плаќање определен во истата, Операторот може да го ограничи пристапот до неговите услуги, по претходно писмено известување на Претплатникот, при што, нема да го ограничи пристапот и користењето на службите за итни повици, како и да го исклучи Претплатникот и да го раскине Претплатничкиот договор на начин и во постапка утврдена во овој Договор.

Претплатникот е должен редовно да го плаќа месечниот надомест за избраната услуга согласно доставената сметка (фактура).

Недобивањето сметка (фактура), не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати долгуваниот износ на време. Во случај на недобивање месечна сметка, Претплатникот е должен да побара сметка во најблискиот продажен салон на Операторот и да изврши нејзина уплата.

Износот на сторениот телефонски сообраќај направен надвор од вклучениот телефонски сообраќај согласно избраниот тарифен модел/пакет, Претплатникот е должен да го доплати согласно Прилогот од овој Договор и актуелниот Ценовник на Операторот, за што ќе му биде доставена сметка (фактура) наредниот месец.

Доколку Претплатникот одбере дополнителна услуга надвор од услугите во пакетот, должен е да ја доплати разликата во цената согласно важечкиот Ценовник на Операторот, за што ќе му биде доставена сметка (фактура). Претплатникот не може да користи дополнителни услуги од Операторот без да го има подмирено достасаниот месечен надомест за пристап и користење на комуникациската услуга. Во вклучениот бесплатен телефонски сообраќај, што е составен дел од тарифниот модел/пакет, нема да биде вклучен телефонскиот сообраќај направен кон броеви за услуги со посебна цена на чинење, согласно планот за нумерација на јавни комуникациски мрежи и услуги во РМ, чија цена е утврдена во официјалниот Ценовник на Операторот и Анексите кон Договорот.

Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува законска затезна камата од денот кога Претплатникот започнал со задоцнување на плаќањето.

Операторот го задржува правото да може да бара од Претплатникот Депонирање на одреден износ на средства како аванс или гаранција, а особено по исклучување на Претплатникот поради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на претплатнички договор со Претплатник кој не е државјанин на РМ или нема соодветен доказ за платежна способност.

Плаќањето на сметката ќе се смета дека е извршено на денот на извршената уплата.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

ОБВРСКИ НА Операторот

Член 5

Операторот се обврзува да изврши приклучување на Претплатникот кон јавната комуникациска мрежа, со што на Претплатникот ќе му овозможи

1.8

КАБЕЛСКА ТЕЛЕВИЗИЈА

АСТРА

www.astraplus.net

АСТРА ПЛУС ДООЕЛ Скопје
Бул. Трета македонска бригада бр. 48
1000, Скопје, Р. Македонија
ЕДБ МК: 4013002115700
Тел: +389 2 615 99 11

непречен пристап за користење на јавни комуникациски услуги согласно овој Договор, во рок од 45 дена по потпишувањето на Претплатничкиот договор.

Операторот се обврзува да обезбеди квалитет на комуникациските услуги определен со ЗЕК, Правилникот и позитивните законски прописи. Параметрите за квалитет на услугите се објавени на сопствената интернет страница. Операторот не ограничува пристап и/или користење на услуги и апликации, освен во исклучок на изречна забрана од надлежен државен орган. За секоја евентуална забрана или ограничување на пристап и/или користење на услугите, Операторот ќе го извести Претплатникот на транспарентен начин на својата интернет страница и/или на својот информативен канал. Доколку во текот на времетраењето на овој Договор, дојде до ограничување на пристапот и/или користењето на услугите и апликациите по изречна забрана од страна на надлежен државен орган, Операторот не сноси никаква одговорност по било каков основ.

Операторот ќе комуницира со Претплатникот во пишана форма согласно ЗЕК, Правилникот и позитивните законски прописи. Операторот ќе го извести Претплатникот во случај на повреда на одредбите од Претплатничкиот договор и да му определи разумен рок за исполнување на договорените обврски, освен во случаите на користење и злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот спротивно на ЗЕК, Правилникот и позитивните законски прописи.

Операторот се обврзува да води евиденција за своите претплатници, нивните адреси и корисничи броеви.

Операторот се обврзува да го ослободи Претплатникот од плаќање на дел од месечната претплата и надоместоците за користење на дополнителни услуги за случаи на привремен прекин на пристапот и/или обезбедувањето на јавните комуникациски услуги кој што не настанал по вина на Претплатникот, за износ пропорционален на времетраењето на прекинот, доколку прекинот траел подолго од 3 часа. Во секој случај, Операторот нема да сноси одговорност за било каква индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзано со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и сл. освен во случај на правосилна судска одлука.

Операторот се обврзува да не го ограничи пристапот до неговите услуги и/или да го исклучи Претплатникот и да не го раскине Претплатничкиот договор, доколку Претплатникот поднесе приговор во врска со износот на сметката, сè до донесувањето на конечна одлука. Доколку Претплатникот нема поднесено барање за решавање на спор до АЕК, конечна е одлуката на Операторот.

Операторот се обврзува да обезбеди согласност од Претплатникот за добивање на информации со кои се врши директен маркетинг, а со користење на автоматски системи за повикување на телефонски броеви и/или испраќање на SMS/MMS пораки без човечка интервенција.

Операторот се обврзува да спроведе постапка по приговор на Претплатникот, согласно ЗЕК, Правилникот и позитивните законски прописи. Приговорот Претплатникот може да го поднесе во рок од 15 дена од настанување на основот за Приговор. Операторот ќе одговори на Приговорот во рок од 15 дена од прием на истиот во пишана форма.

Операторот се обврзува да обезбеди одржување на мрежата и опремата на начин кој овозможува непрекинато обезбедување на услугите.

Операторот се обврзува во рамките на техничките можности да отстрани било какви пречки на мрежата и опремата во најкраток можен рок.

Операторот се обврзува да испрати известување до Агенцијата и/или корисниците за намерата да го прекине обезбедувањето на услугите заради спроведување на планирани технички и поправни зафати на мрежата и опремата на начин утврден во Правилникот и Општите услови.

Операторот се обврзува привремено да го ограничи или прекине пристапот до јавните комуникациски услуги во случаите утврдени со ЗЕК, Правилникот и Општите услови.

Операторот се обврзува во рамките на техничките можности, да обезбеди неповредливост и заштита на тајноста на пораките што се пренесуваат преку мрежата, како и да гарантира сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето информации на претплатниците преку обработка на податоци, освен во случаите предвидени во Законската регулатива на РМ.

Операторот се обврзува да обезбеди бесплатен пристап до броевите на службите за итни повици Е-112 и до институциите на кои им се доделени национални скратени броеви за услуги од национално општествено значење.

Операторот се обврзува на своите претплатници да им овозможи идентификација на повикувачки и повикан број, согласно Анексите и Прилозите на овој Договор.

Операторот на Претплатникот ќе му ја обезбеди минималната и рекламираната брзина за Download и Upload согласно Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор, а во согласност со Правилникот.

Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот.

Операторот ќе им обезбеди на своите претплатници програмски сервиси (ТВ канали) одобрени од соодветното регулаторно тело согласно Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги и останатите позитивни законски прописи. Информации поврзани со програмскиот пакет односно листата на достапни програмски сервиси (ТВ канали) кои Операторот ги реемитува во текот на важењето на овој Договор, во рамки на месечна претплата на одреден тарифен модел утврден во Анексите на овој Договор и согласно важечкиот Ценовник на Операторот се наведени во прилог на Прилог 1 од овој Договор. Сите останати програмски сервиси (ТВ канали) од понудата на Операторот му се овозможени за употреба на Претплатникот како дел од дополнителни програмски пакети за кои претплатникот може да плаќа дополнителна месечна претплата. Операторот се обврзува дека нема да ги злоупотреби на било кој начин сите податоци за Претплатникот кои се однесуваат на неговите деловни активности, деловна управување, финансиска состојба и правен статус или други информации што се квалификуваат како доверливи.

Доколку Претплатникот ја промени адресата, тогаш Операторот се обврзува повторно да му ги овозможи услугите на Претплатникот во согласност со важечкиот Ценовник на Операторот, Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор, ако постои техничка можност на новата локација.

Операторот се обврзува да ги утврди цените за пристап и користење на јавните комуникациски услуги во Ценовникот, како и при секоја промена на истите, да го извести Претплатникот.

Операторот има обврска кон Претплатникот, на негово барање, да му ги обезбеди услугите за кои тој е нотифициран, согласно можностите и развојниот план на Операторот.

Операторот има обврска да им даде целосна информација на своите претплатници за бројот 190 на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации, каде што претплатниците може да ги остварат своите права, согласно ЗЕК.

ПРАВА НА Операторот

Член 6

Операторот има право да наплатува надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија (претплата), како и сите други надоместоци утврдени во Неговиот Ценовник, Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор.

Операторот има право поради ненавремено плаќање на сметките, да изврши исклучување на претплатничката линија на Претплатникот, по претходно пишано известување.

Операторот има право за повторно вклучување на исклучена 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 Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор, како и важечкиот Ценовник.

Операторот има право да стави забрана на користење на дополнителни услуги и на услуги со додадена вредност кои Операторот ги обезбедува или до кои обезбедува пристап, а за кои Претплатникот при користењето на тие услуги направил долг кој не го платил во рокот определен во месечната сметка.

Операторот има право да ги промени техничките карактеристики на мрежата и услугата, вклучувајќи и промена на повикувачкиот број на Претплатникот, со цел да се обезбеди подобар квалитет и можност за користење на нови услуги, по претходно известување на Претплатникот.

Операторот има право да ги чува, обработува и разменува податоците на Претплатникот, заради исполнување на целите на Претплатничкиот договор во согласност со ЗЕК и прописите донесени врз основа на него.

Операторот има право да побара согласност од Претплатникот за добивање рекламни пораки поврзани со работењето на Операторот.

Операторот има право да побара од Претплатникот согласност за доставување на сметка и остварување на целосната комуникација по електронски пат.

Операторот има право да врши преглед и контрола на исправноста на комуникациската опрема и на инсталациите на Претплатникот.

Операторот има право да ги менува условите утврдени во овој Договор по претходно известување на Претплатникот, во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, со писмено известување до Претплатникот, или по електронска пошта. Се смета дека Претплатникот се согласил со промената на условите на овој Договор доколку во периодот на известувањето, писмено не го известил Операторот дека го раскинува Договорот.

18

КАБЕЛСКА ТЕЛЕВИЗИЈА
www.astraplus.net

АСТРА ПЛУС ДООЕЛ Скопје
Бул. Трета македонска бригада бр. 48
1000, Скопје, Р. Македонија
ЕДБ МК: 4013002115700
tel: +389 2 615 99 11

Операторот има право да ги менува видот и бројот на ТВ каналите согласно условите на пазарот, при што ќе го извести Претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените, како и правото дека во истиот период без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени. Доколку Претплатникот не го плати месечниот надоместок за користење на било која од избраните услуги во рокот определен во сметката, Операторот има право да му го оневозможи користењето на истите, по претходно писмено известување за истото.

Операторот има право да му го оневозможи користењето на услугите на Претплатникот без предупредување, во случај кога Претплатникот предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или кога предизвикува голема материјална или оперативна штета на Операторот.

По поднесено барање за раскинување на Договорот, Операторот ќе го раскине истиот во рок од 30 дена, доколку Претплатникот не го навел датумот на бараното раскинување.

Операторот има право на побарување на долгот на Претплатникот и по раскинување на овој Договор во рок согласно Општите услови.

Операторот има право да ангажира Агенција за наплата, овластена за побарување на доспеаните, а неплатени средства од страна на Претплатникот.

Операторот има право без согласност од претплатниците привремено да го ограничи или прекине пристапот кон јавните комуникациски услуги во следните 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 комуникациска 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, а по претходно писмено известување, до целосно плаќање на истата, освен во случај на поднесен приговор за износот на сметката, до конечност на одлуката;
- 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 завршување на прегледот;
- ако Претплатникот приклучи терминална опрема којашто не е во согласност со важечките прописи;
- 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.

Во случаите на привременото прекинување на услугата доколку се врши реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата и технички пречки или недостатоци на претплатничката комуникациска опрема или инсталации, кое прекинување трае подолго од 50 минути, Операторот ги известува корисниците преку својот инфо канал и Агенцијата за електронски комуникации најмалку 48 часа пред планираното ограничување или прекин на пристапот, како и не подолго од 48 часа по прекинот на ограничувањата или прекините предизвикани од технички пречки или недостатоци на мрежата.

Операторот има право да ги собира и обработува личните податоци на Претплатникот за цели на директен маркетинг, единствено врз основа на претходна дадена писмена согласност од Претплатникот.

Операторот има право да ги доставува податоците со кои располага за Претплатникот и остварениот сообраќај преку неговата претплатничка линија на надлежен државен орган, врз основа на доставено барање во постапка предвидена со Закон.

Операторот има право да наплати казнени пенали во случај на предвремено раскинување на Претплатничкиот договор, утврдени со овој Договор и Анексите склучени кон него.

Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од трето лице во просториите на Претплатникот.

ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 7

Претплатникот се обврзува навремено да ги плаќа фактурираните износи за користени јавни комуникациски услуги, во рокот наведен во сметката.

Претплатникот се обврзува да ги користи комуникациските услуги за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемирува други корисници, да не дава комуникациски услуги на други лица со или без надоместок и да не ги користи за цели спротивни на ЗЕК и друг закон или пропис, како и на условите содржани во Претплатничкиот договор.

Претплатникот се обврзува во рок од 15 дена писмено да го извести Операторот за секоја промена на податоците од Претплатничкиот договор, а кои се неопходни за непречено доставување на известувањата или сметките.

Претплатникот се обврзува да овозможи пристап до мрежната приклучна точка на комуникациската опрема на овластени лица од Операторот.

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

Претплатникот се обврзува да го почитува секое упатство или соопштение дадено од страна на Операторот во врска со користењето на јавните комуникациски услуги.

Претплатникот се обврзува да не презема било какви активности кои би го нарушиле интегритетот на мрежата или би ѝ нанеле штета.

Претплатникот се обврзува да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, предизвикани по негова вина.

Претплатникот се обврзува да не ги открива неговите лични кодирани податоци на трети лица. За штетите настанати поради откривање на личните кодирани податоци по негова вина, лично е одговорен.

Претплатникот се обврзува да не дозволува претплатничката линија да се користи за вознемирувачки повици или за лажни повици.

Претплатникот се обврзува во случај на недобивање месечна сметка за користени услуги да се информира во специјализираните служби за односи со корисници и да побара изготвување на истата.

Претплатникот се обврзува за комуникациските средства потребни за приклучување на комуникациската опрема на јавната комуникациска мрежа, како и за комуникациската опрема во сопственост на Операторот, дека ќе се грижи, одржува и чува со внимание како добар домаќин, а во случај на оштетување на истите по негова вина, сам подлежи на одговорност.

Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуалните дефекти на јавната комуникациска мрежа и дека нема да врши било какви дејствија врз мрежата на јавната комуникациска мрежа дури и ако биде исклучен од неа, како и да известува за евентуално оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата.

Претплатникот е должен навремено да го извести Операторот за евентуални прекини на услугите, со цел истите да бидат отстранети.

Доколку Претплатникот е исклучен поради неплаќање од страна на Операторот, должен е да ја врати комуникациската опрема - сопственост на Операторот, во рок од 2 месеци од денот на раскинувањето на овој Договор. Начинот и упатството за деинсталација на комуникациската опрема, сопственост на Операторот е објаснет во Реверсот за задолжување на истата и Претплатникот е должен да се придржува кон истите. Претплатникот е должен да ја врати опремата во најблискиот продажен салон.

Претплатникот е должен да се придржува до инструкциите и упатствата дадени од страна на Операторот за правилно користење на услугите.

Претплатникот се обврзува дека во целост ќе ја презема одговорноста во случај на нелегално користење на мрежата и на нелегалните активности при преносот на податоци преку истата.

Претплатникот се обврзува дека ќе го плати целокупниот долг кон Операторот и по раскинувањето на овој Договор.

ПРАВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 8

Претплатникот има право непречено, ефикасно и редовно да ги добива на користење сите јавни комуникациски услуги утврдени во Анексите и Прилозите, а што се предмет на овој Договор.

Претплатникот има право да бара привремен прекин за обезбедување на комуникациските услуги (мирување) на начин утврден од Операторот, и тоа за период од 30 дена до 3 месеци, еднаш годишно, а за што плаќа надоместок утврден во Ценовникот на Операторот, Анексите и Прилозите, составен дел на овој Договор.

Претплатникот има право да го задржи истиот постоечки претплатнички број при промена на оператор и/или давател на услуги, и/или мрежна завршна точка во исто географско нумеричко подрачје (географска преносливост) на начин и во постапка утврдена со Правилникот за преносливост на броеви.

АСТРА П[illegible]УС ДООЕЛ Скопје
Бул. Трета македо[illegible]ска бригада бр. 48
1000, Ск[illegible]пје, Р. Македонија
ЕДБ [illegible]К: 4013002115700
[illegible]: +389 2 615 99 11

Претплатникот има право на достапност до службата за грижа на корисници за било какви проблеми или информации во врска со користењето на услугите, на начин со повикување на објавените телефонски броеви на службата за грижа на корисници.

Претплатникот има право 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.
Претплатникот има право да го пренесе правото на користење на комуникациската услуга на друго лице доколку ги има подмирено сите долгови кон Операторот, или доколку лицето што го презема правото на користење го преземе и подмири долгот на Претплатникот. Преносот може да се изврши само доколку лицето кое го презема правото на користење на комуникациската услуга има живеалиште, престој или седиште на територија на РМ кадe Операторот има мрежна покриеност.
Претплатникот кој го пренесува правото на користење на комуникациската услуга на друго лице, треба да ги има подмирено сите долгови кон Операторот и да поднесе формулар - Барање за пренесување на правото на користење на комуникациска услуга, пропишано од Операторот. Претплатникот може да поднесе формулар – Барање за пренесување на правото на користење на комуникациската услуга на друго лице и во случај кога лицето што го презема правото на користење претходно го презело и подмирило долгот на Претплатникот.
Лицето кое го презема правото на користење на комуникациската услуга од претплатник на Операторот треба да склучи Анекс на Претплатничкиот договор.
Преносот на правото на користење на комуникациската услуга подлежи на надоместок кој е утврден во Ценовникот. Уплата на надоместокот за отстапување на правото за користење на друго лице како и на долгот кон Операторот може да ја изврши Претплатникот или примачот на правото на користење.

Барањето за пренос на правото на користење на комуникациска услуга може да биде одбиено доколку нема техничка можност за извршување на истото. Претплатникот има право да го раскине Договорот согласно член 10 став 1 на овој Договор.
Претплатникот има право да го раскине договорот по претходно добиеното известување за промена на условите, доколку не се согласува со предложените измени.
Претплатникот може во секое време, бесплатно, во било кое од продажните места на Операторот да повлече било која дадена согласност, со пополнување на формулар пропишан од Операторот.

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 9

Времетраењето на овој Договор е дефинирано во Анексот кон Договорот, согласно избраните услуги или пакети.

РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 10

Претплатникот може да го раскине Претплатничкиот договор со Операторот лично, со поднесување на Барање за раскинување на претплатнички договор и во рок определен во самото Барање, кој рок не е пократок од 5 дена или со поднесување на Барање за пренесување на број кај друг оператор и/или давател на услуги на начин определен за Правилникот за пренесливост на броеви.
Претплатникот и по раскинувањето на Претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои 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 Операторот во исправна состојба, која ја утврдува Операторот при превземањето на средствата, во рок од 7 дена од поднесеното Барање за раскинување на Договорот, но најдоцна до бараниот датум за раскинување на овој Договор.
Операторот може да го раскине Претплатничкиот договор во рок определен во Претплатничкиот договор, особено:

- поради неисполнување на обврските на Претплатникот предвидени во Претплатничкиот договор;
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од Претплатничкиот договор;
- доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на трети корисници со или без о[illegible]еден надомест, без претходно склучен соодветен договор [illegible] операторот и/или давателот на услуги;
- во случај на смрт на Претплатникот, доколку [illegible] правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице [illegible] рок од 6 месеци;
- кога со судска одлука Претплатникот се [illegible]ише од соодветниот регистар;
- во случај на стечај, ликвидација, и[illegible] исклученост на Претплатникот, доколку правото за кори[illegible]ње на услугата не е пренесено на друго лице во рок опр[illegible]елен од страна на Операторот;

- во случај на користење и злоупотреба на у[illegible]гите од страна на Претплатникот за цел спротивна на ЗЕК, прописите до[illegible]ени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна [illegible] надлежен орган;
- доколку Операторот не [illegible] во состојба да [illegible]обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од 6 [illegible]еци.

Во случај на повреда на одредбите од Договорот, Опе[illegible]торот писмено ќе го навести претплатникот и ќе му даде соодветен ра[illegible] за исполнување на договорните обврски.
Во случај на раскинување на Претплатничкиот до[illegible]вор од страна на Операторот, сите финансиски обврски на Претплати[illegible]от кон Операторот стасуваат веднаш.
Во случај на раскинување на Претплатничкиот догов[illegible] поради задоцнето плаќање, Претплатникот не може до склучување на Претпла[illegible]тнички договор пред целосно да ги подмири сите финансиски обврски кон [illegible]ператорот. Доколку овој Договор се раскине пред истекот на времето ут[illegible]ено во Анексот кон Договорот, сметајќи од денот на склучувањето, Претпла[illegible]икот е должен да го плати казнениот пенал за предвремено раскинува[illegible] на овој Договор, согласно официјалниот Ценовник на Операторот и Ане[illegible]те кон Договорот и веднаш да ја врати инсталираната комуникациска опр[illegible] во сопственост на Операторот, во исправна состојба.
Доколку Претплатникот не ги плаќа редовно и во опре[illegible]ен рок доспеаните месечни надоместоци, Операторот ќе го раскине овој [illegible]овор со претходно писмено известување на Претплатникот и ќе го пре[illegible]а користењето на електронските комуникациски услуги, дефинирани во [illegible]ксите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор.

ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ, ВРА[illegible]ЊЕ СРЕДСТВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 11

Претплатникот има право на приговор против одлуките [illegible] активностите на Операторот во врска со пристапот до услугите или обезб[illegible]ување на истите.
Приговорот се доставува во писмена форма до сл[illegible]бата за грижа за корисници на Операторот, согласно ЗЕК, Правилникот [illegible]пштите услови на Операторот.
Приговорот се доставува во рок од 15 дена од денот на [illegible]емот на одлуката, односно од започнувањето на активностите кои се предме[illegible] приговорот.
Во случај на поднесен приговор во врска со износот [illegible] сметката, сè до донесувањето на конечна одлука, Претплатникот е дол[illegible] да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен на [illegible]ткета за било кое продажно места на Операторот, или на достапните [illegible]ини на плаќање определени од Операторот.
Во рок од 15 дена од денот на приемот на приговор[illegible] Операторот ќе го разгледа приговорот и писмено ќе го извести Претп[illegible]никот со детално образложение за причините за одбивање, односно прифа[illegible]е на приговорот, како и упатство за правото на Претплатникот да поднесе [illegible]ање за заштита на своето право пред Агенцијата за електронски [illegible]муникации. Кон известувањата, Операторот по потреба ќе достави и соо[illegible]ни докази.
Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената о[illegible]ка по приговорот, има право во рок од 15 дена од приемот на истата да поба[illegible] заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации.
Доколку Операторот не постапи по приговорот во ро[illegible] утврден во овој Договор и Општите услови, претплатникот има право д[illegible] обара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од дено[illegible] на поднесувањето на приговорот до Операторот.

Член 12

Операторот ќе му врати парични средства на Претплатни[illegible] само во следните случаи:

- доколку при засновањето на претпл[illegible]ичкиот однос, Претплатникот изврши уплата на надом[illegible]кот за почетно

КАБЕЛСКА ТЕЛЕВИЗИЈА
АСТРА
www.astraplus.net

АСТРА ПЛУС ДООЕЛ Скопје
Бул. Трета македонска бригада бр. 48
1000, Скопје, Р. Македонија
ЕДБ ИК: 4013002115700
тел: +389 2 615 99 11

приклучување, а потоа се откаже од намерата за засновање на претплатнички однос во периодот до инсталирање на приклучокот.

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристап до Услугите кои што не се настанати по вина на Претплатникот. Операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за користење на дополнителни услуги за износ пропорционален на времетраењето кога Услугата не била обезбедувана доколку прекинот трае подолго од 3 часа. Пресметаниот износ за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната сметка на Претплатникот кај имал ограничување или прекин на одредена Услуга по поднесено основано барање на Претплатникот
- во други случаи на основан приговор од страна на Претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени Услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вкалкулирана законска казнена камата;

Операторот се обврзува да изврши компензација и враќање на парични средства во случај на неисполнување на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга во зависност од избраниот тарифен модел/пакет од страна на Претплатникот во согласност со Општите услови.

ВИША СИЛА
Член 13
Користењето на услугите на Операторот може да биде прекинато и поради дејство на виша сила. Под виша сила се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настанување не можело да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на обврските станало отежнато или невозможно (природни или општествени настани, акти на јавната власт). Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од виша сила. При невреме (грмотевици) се препорачува приклучокот на јавната комуникациска мрежа да биде исклучен од апаратите на Претплатникот.
Операторот не сноси никаква одговорност кон Претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикани од настан на виша сила.

ДЕЛИВОСТ
Член 14
Невалидноста или неприменливоста поради некоја причина на некој дел од овој Договор не влијае врз валидноста или применливоста на остатокот од Договорот.
Доколку престане да важи некој дел од Договорот поради престанок на користење на одредена услуга, а се продолжи со користење на останатите, Договорот продолжува правно да важи во однос на останатите услуги кои ги користи Претплатникот.

Известувањето за престанок на важење на дел од Договорот се врши исклучиво во писмена форма.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ
Член 15
Каде составен дел од овој Договор се сметаат Барањето за засновање претплатнички однос, Општите услови за засновање претплатнички однос, сите Анекси кон Претплатничкиот договор и електронските записи (аудио запис, повикување на телефонски број, веб страницата, електронска пошта, електронски потпис и др.) од евиденцијата на Операторот за активирање или деактивирање на комуникациските основи и/или дополнителни услуги, како и администрирање на други податоци за претплатникот.
Во Анексот кон Договорот се дефинира видот, карактеристиките и цените на избраните услуги.
За секое последователно менување на избраниот тарифен модел/пакет од страна на Претплатникот, се склучува Анекс кон овој Договор. Како составен дел на овој Договор ќе се смета и Барањето за промена на тарифен модел/пакет.
Член 16
Сите спорови настанати во врска со спроведувањето на овој Договор ќе се решаваат спогодбено.
Доколку настанатиот спор не може да се реши спогодбено, за истиот ќе решава Основниот суд Скопје 2, во Скопје.
Член 17
Договорот стапува во сила на денот на потпишувањето од двете договорни страни и претплатничкиот однос ќе смета за заснован од денот на склучувањето на овој Договор. Операторот ќе ги активира услугите кои се предмет на овој Договор во рокот утврден во овој Договор, од кога и ќе започне плаќањето за активираните на услуги кои се предмет на овој Претплатнички договор.
Овој Договор, склучен помеѓу Операторот и Претплатникот, има карактер на договор за промет на стоки и услуги.
Член 17
Овој Договор е составен во 2(два) идентични примероци, по 1(еден) за секоја од договорните страни.

Претплатник	М.П.	За Операторот
____________		____________