Друштво за телекомуникации и услуги КОМБО 2003 ДОО Куманово
Бр.: 08/3151
25.08. 15
Куманово

ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР ЗА ПРИСТАП И КОРИСТЕЊЕ НА КОМУНИКАЦИСКИТЕ УСЛУГИ НА ОПЕРАТОРОТ

Склучен под Бр. _____ на ден_____во Куманово помеѓу:
Друштво за телекомуникации и услуги КОМБО 2003 ДОО Куманово, со седиште на ул. Тане Георгиевски 25 во Куманово, ЕМБС 5746949 и ЕДБ 4017003144296, во понатамошниот текст „**Оператор**“ и

Име и презиме, назив:	
Адреса, седиште:	
Поштенски број, град, држава:	
ЕМБГ, ЕМБС:	
Број на л.к., ЕДБ:	
Потписник на договорот, функција:	
Електронска пошта*:	
Контакт телефони:	
во понатамошниот текст „**Претплатник**“	

Корисникот се согласува да му се доставуваат фактурите електронски на електронско поштенско сандаче – email наведен во овој договор наместо во хартиена форма по пошта. ДА ☐ НЕ ☒

во понатамошниот текст „**Договорни страни**“

ПРИЛОЖЕНА ДОКУМЕНТАЦИЈА			
Лична карта или патна исправа		Лична карта или патна исправа од управител	
Последна платена сметка		Тековна состојба од ЦРМ	
Потврда за вработување		ЗП образец	
Денарски депозит за невработени		Потписен картон од банка	

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, Анексите, Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст: ЗЕК), Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува АЕК (во понатамошниот текст: Правилникот) и други акти и прописи донесени врз основа на нив.

1.3. Со потпишувањето на овој Претплатнички договор усвоено е барањето на Претплатникот за добивање на следните услуги:

ИЗБОР НА ПАКЕТ НА УСЛУГИ ПО БАРАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ		
Услуга	☐ Интернет ☐ Дигитална Телевизија ☐ Друга телекомуникациска услуга	
Пакет		
Рекламирана брзина на интернет пристап (download/upload)		
Минимална брзина на интернет пристап (download/upload)		
Вклучен месечен интернет сообраќај		
Брзина на интернет пристап по надминување на вклучениот месечен сообраќај (download/upload)		
Телевизиски пакет		
Месечна претплата		
Начин на плаќање	☐ Однапред (prepaid)	☐ Однапосле (postpaid)
Еднократен трошок за инсталација		
Времетраење на Договорот		

ДОПОЛНИТЕЛНИ ТЕЛЕВИЗИСКИ ПАКЕТИ		
		ден
		ден
		ден
		ден
		ден

ДОПОЛНИТЕЛЕНИ УСЛУГИ			
Статичка ИП адреса	ден	☐ Да	☐ Не
Дополнителен ТВ Приемник	ден	☐ Да	☐ Не

ДРУГИ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ	

ВРЕДНОСТ И ПОДАТОЦИ ЗА ОПРЕМАТА ШТО СЕ ИЗНАЈМУВА		
		ден
		ден
		ден
		ден
		ден
		ден

Горенаведените цени се со вклучен ДДВ од 18%

1.4. За предвремено раскинување на овој Претплатнички договор, Претпланикот треба да плати и договорна казна за предвремено раскинување на Договорот, во висина определена во официјалниот Ценовник на Операторот кој бил на сила во моментот на склучувањето на овој договор, и тоа:

- Договорна казна кон Операторот за предвремено раскинување на Договорот во износ од _____ денари доколку го раскине Договорот за користење на услугите.

2. ОПШТИ ОДРЕДБИ

2.1. Како составен дел на овој Договор се сметаат обрасците, анексите и прилозите 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.

2.2. Доколку одредени одредби од овој Договор не се адекватни со одредена услуга која ја користи Претплатникот, соодветно ќе важат и ќе се применуваат одредбите од позитивните законски прописи.

2.3. Користењето на услугите е можно на територијата на Република Македонија, која е покриена со мрежата на Операторот.

2.4 Комуникацијата помеѓу Операторот и Претплатникот ќе се одвива во продажните салони на Операторот, и тоа лично или со предавање на писмена во пишана форма на адреси на договорните страни наведени во овој Договор. Доставувањето на писмената може да се врши и во електронска форма, доколку Операторот има согласност од Претплатникот за достава на писмена во електронска форма и емаил адреса преку која ќе се врши доставата.

2.5 Операторот обезбедува корисничка поддршка на Претплатникот во своите официјални продажни места, на телефон 031 550550 или на емаил info@k.net.mk

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 бараните услуги.

3.2. Операторот се обврзува на Претплатникот да му ја активира бараната услуга во рок од 7 работни дена од денот на склучување на Договорот.

3.3. Со активирање на бараните 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 услугите.

4. ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА

4.1. Инсталирањето на опремата, во понатамошниот текст „Опрема“, која е неопходна за користење на услугите ќе биде изведено од страна на овластени лица од Операторот или негов подизведувач.

4.2. 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 во висина определена во овој Претплатнички договор. Во опрема спаѓа и кабелот со кој се поврзува Претплатникот на мрежата на Операторот. Кабелот и целокупната терминална опрема е целосно и исклучиво во сопственост на Операторот.

4.3. 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 да ја надомести нејзината вредност во висина определена во овој Претплатнички договор, а согласно официјалниот Ценовник на Операторот кој бил на сила во моментот на склучувањето на овој договор.

4.4. За услугите за кои тоа е дозволено од страна на Операторот, Претплатникот може да избере да ја купи опремата.

4.5. Доколку Претплатникот тврди дека опремата дадена на користење не работи, истиот не смее да ја отвора или поправа истата, туку треба веднаш да го извести Операторот и да му овозможи пристап на истиот заради поправка или замена.

4.6. Доколку Претплатникот ја купил опремата, тогаш постапува на ист начин како е опишано во претходниот став, со тоа што надоместокот за поправка на расипаната опрема, нејзина замена, се

утврдува според Гаранцијата за опремата и условите наведени во неа.

5. ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

5.1. Користењето на дополнителните услуги може да биде бесплатно или со плаќање на месечна претплата или еднократен надоместок утврден во официјалниот Ценовник на Операторот.

5.2. Користењето на дополнителни услуги, се овозможува или оневозможува, само врз основа на поднесено писмено барање од страна на Претплатникот на образец пропишан од страна на Операторот, со поднесување на писменото барање лично во едно од официјалните продажни места на Операторот.

5.3. По барањата за вклучување или исклучување на дополнителните услуги Операторот ќе постапи најдоцна 3 работни денови по поднесување на барањето. Активирањето и деактивирањето на дополнителните и останатите услуги Претплатникот ќе го врши со потпишување на соодветен формулар пропишан од страна на Операторот.

5.4. Цените за користење на дополнителните услуги и останатите услуги се утврдени во официјалниот Ценовник на Операторот.

5.5. Надоместоците за користење на овие услуги се фактурираат во редовната месечна сметка за користење на услугите.

6. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРОТ

6.1. Операторот се обврзува:

- 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 обезбеди на корисникот, по негово барање начин за проверка и следење на вистинската и минималната брзина, како и да му обезбеди информации за условите кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации, во согласност со Правилникот;
- 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 по поднесено барање и во рок од 7 дена во пишана форма да го извести подносителот на Барањето за истото. Доколку Барањето биде одбиено, во истото мора да бидат наведени причините за одбивањето;
- да овозможи пристап и активирање на услугата во рок од 7 работни дена од потпишување на Договорот;
- во пишана форма 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 склучениот претплатнички договор;
- во пишана форма да го извести Претплатникот за измени или дополнувања на Договорот, во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведување на истите, со тоа што доколку Претплатникот не се согласи со предложените измени има право во истиот период да го раскине договорот без последици;
- јавно да објави листа на услуги што им ги нуди и обезбедува на Претплатниците;
- 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;
- по барање на Претплатник, да овозможи користење (активирање/деактивирање) на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани во неговата листа на услуги, 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 подрачје на операторот;

- да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање, на барање од претплатникот во писмена форма;
- 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;

6.2. 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, како и прекин на услугите целосно или делумно (прекин со реемитување на дел од програмските сервиси од листата на програмските сервиси во програмскиот пакет), а 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 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.

6.3. Операторот има право да:
- 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, во висина определена во официјалниот Ценовник на Операторот кој бил на сила во моментот на склучувањето на овој договор ;
- 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.

7. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

7.1. 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; Во спротивно Операторот не е одговорен за било каква штета која ќе настане за Претплатникот или трети лица;
- да го плати еднократниот надомест за инсталација во случај на предвремено раскинување на договорот;
- навремено да плаќа месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги

користи;
- 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 терминалната опрема на овластени лица на Операторот;
- да користи само терминална опрема во согласност со условите утврдени во прописите со кои се уредува радио и телекомуникациската терминална 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 потребни за пристап на мрежата на Операторот за користење на услугите кај истиот како што се корисничко име, лозинка и слично, 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;

7.2. Претплатникот има право:
- на пристап до транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи, за сите надоместоци во случај на раскинување на претплатнички договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, како и информации за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат, во јасна, разбирлива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во официјалните продажни места на операторот;
- да ги користи сите комуникациски услуги што ги обезбедува Операторот согласно избраниот тарифен модел;
- да побара неговите лични податоци да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста;
- да го пренесе правото на користење на друго лице што сам ќе го одреди, со поднесување на Барање за пренос на правото на користење потпишано од Претплатникот и лицето на кое треба да се пренсе ова право. Операторот ќе го уважи Барањето само доколку лицето на кое се пренесува правото на корисрње на услугите ги исполнува условите за користење, а само и единствено доколку Претплатникот претходно целосно дги подмири сите финансиски обврски кон Операторот;
- 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, како и со прилагање на доказ за сопственост или договор за закуп на објектот - локацијата каде бара преселување. 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.
7.3. Со потпишувањето на овој претплатнички договор, претплатникот изјавува дека е запознаен со бројот 190 на Контакт центарот на АЕК, а согласно ЗЕК.

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 по издадена фактура;
8.2. Операторот е должен фактурата да ја достави најдоцна до 10-тиот ден од тековниот месец, а Претплатникот е должен редовно да ги подмирува фактурите најдоцна до 20-тиот ден од тековниот месец, освен во случај на избран начин на плаќање однапред(prepaid) кога плаќањето е веднаш со самото издавање на фактурата;
8.3. Операторот фактурата ќе ја издаде во пишана форма. Со поднесување на барање, Претплатникот може да ја добива фактурата на електронска пошта. Во тој случај Претплатникот нема да ја добива фактурата 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. За времетраењето на Договорот, Претплатникот е должен да го плаќа месечниот надомест (претплата), независно од обемот на користење на услугите кои се предмет на овој Договор.
8.6. При неисполнување на Договорните обврски од страна на Претплатникот, Операторот има право да му ги фактурира трошоците произлезени од истото на Претплатникот.
8.7. 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.
8.8. Операторот има право во секое време да ги менува и дополнува цените, надоместоците и условите за користење на услугите наведени во Ценовникот. За ваквата промена на условите Операторот има обврска во пишана форма да го извести Претплатникот 30 дена пред воведување на измената на цените, со тоа што доколку Претплатникот не се согласи со предложените измени има право во истиот период да го раскине договорот без последици. Направените измени на цена Операторот ќе ги објави на својата бев страна пред нивното стапување на сила.
8.9. 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.
8.10. 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.
8.11. Доколку Претплатникот е исклучен од мрежата на Операторот поради ненавремено подмирен долг и истиот го уплати во целост, тогаш може да побара негово повторно приклучување со приложување на веродостоен доказ за извршена уплата. Доколку Претплатникот не приложи доказ за извршена уплата, тогаш тој ќе биде повторно приклучен во моментот кога Операторот ќе ја прими уплатата на својата жиро сметка. Претплатникот е должен при плаќање на фактурите јасно и недвосмислено да го наведе неговиот референтен број назначен на фактурата, точното име и презиме/назив, точниот износ наведен во фактурата. Доколку Претплатникот не постапи на тој начин и Операторот не може да утврди за кој Претплатник се работи, уплатата ќе стои непрокнижена се до моментот кога Претплатникот сам не се обрати до надлежните служби на Операторот лично или на телефон: 031/550-550 и не достави доказ за уплата на електронска адресата: sales@k.net.mk . Повторно приклучување на Претплатник кој бил исклучен поради долг, се

врши секој работен ден од 10 часот до 14 часот, освен во сабота и недела и на државни празници.
8.12. Претплатникот кој сака својот долг да го плати на рати, може да поднесе писмено барање до Операторот, лично или преку овластен застапник со полномошно заверено кај нотар. Операторот ќе одлучи по барањето и ќе го дефинира бројот на ратите, износот и роковите за уплата и за истото ќе го извести Претплатникот и ќе го повика да потпише Договор за плаќање на заостанат долг на рати. По потпишување на Договорот од овој став и уплата на првата рата, Претплатникот ќе биде повторно приклучен и може да продолжи да ја користи услугата. Доколку Претплатникот не го почитува рокот и другите ставки од Договорот од овој став, тогаш Операторот има право повторно да го исклучи Претплатникот и да ги наплати своите побарувања по судски пат.

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, односно примената фактура, а 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).
Бесплатен контакт број на Агенцијата за електронски комуникации е бројот 190.

11. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ПРИСТАП

11.1. Операторот може без согласност на Претплатникот привремено да го ограничи или прекине пристапот кон јавните електронски комуникациски услуги во следните случаи:

- Доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршувањето на работите или отстранување на пречките;
- Ако се утврдат технички пречки или недостатоци на претплатничката терминална опрема или инсталации, до отстранувањето на овие пречки, односно недостатоци;
- Доколку Претплатникот не ја плати сметката за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, по претходно писмено известување на Претплатникот. Исто така операторот има право да го исклучи Претплатникот и да го раскине Претплатничкиот договор на начин и во постапка утврдена во овој Договор;
- Доколку Претплатникот ја користи претплатничката услуга и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на други лица со надомест;
- Ако Претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации, до извршување на прегледот;
- Ако Претплатникот приклучи не одобрена терминална опрема, до замена на истата;
- 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.

11.2. Операторот може да го ограничи пристапот до неговите услуги и/или да го исклучи Претплатникот од комуникациската мрежа само во случај кога Претплатникот не ги исполнил своите обврски или не постапил според условите наведени во овој Договор.

11.3. Операторот не е должен однапред писмено да го извести Претплатникот за исклучувањето, доколку се:

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

11.4. За повторно вклучување на исклучената претплатничка линија поради ненавремено плаќање или неплаќање на сметката, Операторот го задржува правото да го задолжи Претплатникот, покрај заостанатиот долг, да плати надоместок за повторно приклучување на претплатничката линија во износ наведен во член 1 од овој Договор како еднократен надомест за инсталација.

12. ПРОМЕНИ НА ДОГОВОРОТ

12.1. Операторот има право да ги менува условите на овој Договор, со претходно известување на Претплатникот, во пишана форма во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведување на истите, во кое известување ќе го извести корисникот за правото дека во истиот период, без последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

12.2. Известувањето за измените мора да му биде доставено на Претплатникот по писмен пат по пошта на адресата наведена во овој Договор, или во електронска форма на емаил адреса на Претплатникот доколку Операторот има согласност од истиот за таквата достава, а може да биде објавено и по пат на оглас во јавно гласило (електронски или пишани медиуми), како и на друг јавно достапен начин.

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 последиците кои ќе настанат како резултат на непримањето.

13. ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

13.1. Договорот се смета за склучен и истиот стапува на сила по потпишување од страна на двете договорни страни.

13.2. Времетраењето на овој Договор е определен во членот 1 од истиот, а во зависност од одлуката на Претплатникот дали ќе го склучи договорот на неопределено време, 12 месеци или 24 месеци. Операторот нема по автоматизам да врши продолжување на обврските од договорите со задолжително времетраење, по истекот на иницијално договорениот временски период.

13.3. Операторот во рок не пократок од 30 дена пред исткот на времетраењето на Претплатничкиот договор писмено ќе го извести Претплатникот дека претплатничкиот договор престанува да важи поради истекот на неговото времетраење.

14. ВИША СИЛА

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

14.2. 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.

15. РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

15.1. Претплатникот може да го раскине Договорот во секое време со претходно доставено соодветно писмено барање за раскинување, со пополнување на сите барани податоци.

15.2. Претплатникот може да го раскине Договорот лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно.

15.3. Претплатникот и по раскинување на Договорот ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци направени од негова страна и кои се евентуално фактурирани со задоцнување или се фактурирани а не се подмирени од страна на Претплатникот.

15.4. Доколку Договорот е склучен на задолжително времетраење, при раскинување на Договорот од страна на Претплатникот, Операторот ќе му наплати на Претплатникот договорна казна во висина определена во членот 1 од овој Претплатнички договор. Износот на договорната казна ќе биде фактуриран од страна на Операторот и Претплатникот има обврска истата да ја плати.

15.5. Операторот има право да го раскине Договорот со Претплатникот во случај:

- поради повреда на условите наведени во Договорот;
- во случај на смрт на Претплатник, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 6 (шест) месеци од моментот на смртта на претплатникот;
- со судска одлука кога Претплатникот се брише од соодветен регистер;
- во случај на стечај, ликвидација или неликвидност од страна на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 30 дена од моментот на отворањето на стечајната постапка или постапката за ликвидација;
- во случај на користење на злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на Законот, прописите донесени врз основа на него и другите закони и прописи констатирани од надлежен орган;
- доколку Операторот не е во состојба да ги овезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од 3 (три) месеци.

15.6 При раскинување на овој договор, податоците дадени од страна на Претплатникот се чуваат за период од 1 (една) година од денот на издавањето на последната сметка на Претплатникот за обезбедените услуги.

15.7 Операторот води евиденција за склучените договори и воспоставените претплатнички односи (postpaid и prepaid), која евиденција особено треба да содржи податоци за име и презиме и адреса,

а за правно лице назив и седиште на правното лице и матичен број или број на патна исправа, а за правно лице даночен број. Овие податоци во евиденцијата за сите склучени договори и воспоставените претпланички односи (postpaid и prepaid) се чуваат за период од 1 (една) година од денот на издавањето на последната сметка на Претплатникот за обезбедените услуги.

16. РЕШАВАЊЕ СПОРОВИ

16.1. Сите спорови кои би произлегле од овој Договор, ќе се решаваат спогодбено;

16.2. Доколку настанатиот спор неможе да се разреши на начин предвиден во став 1 од овој член, за истиот ќе решава Основен Суд Куманово.

17. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

17.1. Со потпишување на овој Договор, Претплатникот потврдува дека е запознаен со содржината на истиот, а се што не е регулирано со овој Договор се применуваат законските и подзаконски прописи.

17.2. Како составен дел на овој Договор се сметаат сите обрасци, анекси, барања кон Договорот кои ги потпишува Претплатникот за промена на тарифен модел или други услуги, како и електронските записи за активирање/деактивирање на услуги.

17.3. Договорот е составен во 2 (два) идентични примероци, од кои по 1 (еден) за секоја договорна страна.

ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ	ДА ☐ НЕ ☐
СЕ СОГЛАСУВАМ и го овластувам Операторот да може да ги обработува и да ги користи моите лични податоци доставени од моја страна во постапката за склучување на Претплатничкиот договор за пристап и користење на комуникациските услуги на Операторот, како и во понатамошната постапка за остварување на целите од овој Договор, а во согласност со основот за нивно чување и обработување, Законот за заштита на лични податоци, Законот за електронските комуникации и другите релевантни законски, подзаконски и интерни акти.	
ДИРЕКТЕН МАРКЕТИНГ	ДА ☐ НЕ ☐
Се согласувам, КОМБО 2003 ДОО Куманово да ми доставува информации за промоции, новости и измени поврзани со услугите на наведената e-mail адреса и телефонски број.	
УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ	ДА ☐ НЕ ☐
Информиран-а сум во врска со условите, правилата и цените за користење на услугите на КОМБО 2003 ДОО. Информиран-а сум за моите права и обврски во согласност со законските одредби.	

Доколку корисникот не се изјаснил за горенаведените точки за употреба и користење на личните податоци, се подразбира дека НЕ Е СОГЛАСЕН за нивно користење.

За ОПЕРАТОРОТ:
по овластување:
Име и Презиме:

_____
Потпис / Печат

_____

За ПРЕТПЛАТНИКОТ:
Име и Презиме

_____
Потпис / Печат

_____

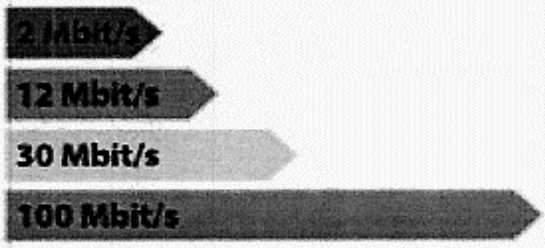
Прилог 1.

ПОДАТОЦИ ЗА СЕРВИСОТ ПРЕДМЕТ НА ОВОЈ ДОГОВОР

Пакет		
Рекламирана брзина на интернет пристап (download/upload)		
Минимална брзина на интернет пристап (download/upload)		
Вклучен месечен интернет сообраќај		
Брзина на интернет пристап по надминување на вклучениот месечен сообраќај (download/upload)		
Листа на ТВ КАНАЛИ вклучени во пакетот од овој договор		

Прилог 7.

Пакет со X услуги



Минимална брзина **xx/xx** Mbit/s

Интернет и дигитална телевизија

Брзина на интернет пристап по надминување на вклучениот месечен сообраќај (download/upload)

За мерење на брзината на интернет сообраќајот користете го следниот линк: **www.speedtest.k.net.mk**

Прилог ОФИЦИЈАЛЕН ЦЕНОВНИК НА ОПЕРАТОРОТ.

Ценовникот важи од:
15. 05. 2015

ИНТЕРНЕТ ПАКЕТИ

НЕО

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОР	ВАУЧЕР денови	ИНТЕРНЕТ СООБРАЌАЈ	БРЗИНА* download/upload	МЕСЕЧНА ПРЕТПЛАТА	ПРИКЛУЧОК еднократно	договорна казна
• 24 месеци	-	**НЕОГРАНИЧЕНО**	10/1 Mbps	490 ден.	0 ден.	хххх ден.

Поради спречување на злоупотреба, по надминување на **350 GB сообраќај, брзината се намалува на 3/1 Mbps*

K-НЕТ 2

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОР	ВАУЧЕР денови	ИНТЕРНЕТ СООБРАЌАЈ	БРЗИНА* download/upload	МЕСЕЧНА ПРЕТПЛАТА	ПРИКЛУЧОК еднократно	договорна казна
• 24 месеци	-	100 GB	10/1 Mbps	449 ден.	0 ден.	хххх ден.
• 12 месеци	-	100 GB	10/1 Mbps	499 ден.	500 ден.	хххх ден.
• неопределено	30	100 GB	10/1 Mbps	550 ден.	1000 ден.	хххх ден.

**По надминување на вклучениот сообраќај, брзината се намалува на 1/1 Mbps*

НЕО 3

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОР	ВАУЧЕР денови	ИНТЕРНЕТ СООБРАЌАЈ	БРЗИНА* download/upload	МЕСЕЧНА ПРЕТПЛАТА	ПРИКЛУЧОК еднократно	договорна казна
• 24 месеци	-	**НЕОГРАНИЧЕНО**	40/4 Mbps	749 ден.	0 ден.	хххх ден.
• 12 месеци	-	**НЕОГРАНИЧЕНО**	40/4 Mbps	799 ден.	500 ден.	хххх ден.
• неопределено	30	**НЕОГРАНИЧЕНО**	40/4 Mbps	890 ден.	1000 ден.	хххх ден.

Поради спречување на злоупотреба, по надминување на **350 GB сообраќај, брзината се намалува на 3/1 Mbps*

НЕО 4

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОР	ВАУЧЕР денови	ИНТЕРНЕТ СООБРАЌАЈ	БРЗИНА* download/upload	МЕСЕЧНА ПРЕТПЛАТА	ПРИКЛУЧОК еднократно	договорна казна
• 24 месеци	-	**НЕОГРАНИЧЕНО**	60/6 Mbps	1249 ден.	0 ден.	хххх ден.
• 12 месеци	-	**НЕОГРАНИЧЕНО**	60/6 Mbps	1329 ден.	500 ден.	хххх ден.
• неопределено	30	**НЕОГРАНИЧЕНО**	60/6 Mbps	1450 ден.	1000 ден.	хххх ден.

Поради спречување на злоупотреба, по надминување на **350 GB сообраќај, брзината се намалува на 3/1 Mbps*

ценовник за други услуги кон корисниците

ОПИС НА УСЛУГАТА СО ЦЕНА	ОПИС НА УСЛУГАТА СО ЦЕНА	ОПИС НА УСЛУГАТА СО ЦЕНА
Подесување рутер ..... 500 ден. Подесување на рутер за пристап на мрежата на К-Нет	**Рисивер** ..... ХХХ ден.	
Подесување компјутер ..... 500 ден. Подесување на компјутер за пристап на мрежата на К-Нет, (1 работен час)	**СА Модул** ..... ХХХ ден.	
Замена на кабел ..... 30 ден. Замена, санирање, преместување на мрежен кабел по барање на корисникот, (цена за 1 метар)	**Картичка** ..... ХХХ ден.	
Селење на приклучок ..... 800 ден. Селење на приклучок на друга адреса (доколку постои техничка можност) по барање на корисникот	**Друг уред** ..... ХХХ ден.	
	Далечински ..... ХХХ ден.	
	HDMI кабел ..... ХХХ ден.	
	SCART кабел ..... ХХХ ден.	
	Конектори ..... ХХХ ден.	
	Адаптер за струја ..... ХХХ ден.	

Сите наведени цени се со вклучен ДДВ 18%

Ценовникот важи од:
15. 05. 2015

ТЕЛЕВИЗИЈА

ОСНОВЕН ПАКЕТ

ДИГИТАЛНА ТЕЛЕВИЗИЈА

За вклучување на еден дополнителен ТВ приемник се доплаќа 100 денари месечно.
За вклучување на два дополнителени ТВ приемници се доплаќа 200 денари месечно.
Цената важи за договор склучен на 24 месеци.

490 ден.

Договорна казна: хххх ден.

ПАКЕТ ПЛУС

ДИГИТАЛНА ТЕЛЕВИЗИЈА

Дополнителниот пакет вклучува над 20 канали со посебен избор на спортски канали (Спорт клуб пакетот), филмско колажниот пакет на ФОКС, премиум детски канали, како и избор на музички, хоби и канали за возрасни.

180 ден.

К-НЕТ го задржува правото да го промени изборот и редоследот на програмите во пакетите.

КОМБО ПАКЕТИ

КОМБО НЕО

НЕОГРАНИЧЕН ИНТЕРНЕТ + ДИГИТАЛНА ТЕЛЕВИЗИЈА

Интернет пакет К-Нет НЕО
10/1 Mbps *

\+

ДИГИТАЛНА ТЕЛЕВИЗИЈА
Основен пакет

= 790 ден.

Договорна казна: хххх ден.

КОМБО НЕО Х

НЕОГРАНИЧЕН ИНТЕРНЕТ + ДИГИТАЛНА ТЕЛЕВИЗИЈА

Интернет пакет К-Нет НЕО
30/3 Mbps *

\+

ДИГИТАЛНА ТЕЛЕВИЗИЈА
Основен пакет + Дополнителен пакет

= 1150 ден.

Договорна казна: хххх ден.

КОМБО 2

ИНТЕРНЕТ + ДИГИТАЛНА ТЕЛЕВИЗИЈА

Интернет пакет К-Нет 2
10/1 Mbps, 100GB
ДИГИТАЛНА ТВ
Основен пакет

750 ден.

Договорна казна: хххх ден.

Интернет пакет НЕО 3
40/4 Mbps *
ДИГИТАЛНА ТВ
Основен пакет

1150 ден.

Договорна казна: хххх ден.

Интернет пакет НЕО 4
60/6 Mbps *
ДИГИТАЛНА ТВ
Основен пакет

1650 ден.

Договорна казна: хххх ден.

*Поради спречување на злоупотреба, по надминување на вклучениот сообраќај, брзината се намалува на 3/1 Mbps.
Сите наведени цени се со вклучен ДДВ 18%