



Филаделфија - 2002 ДООЕЛ Скопје
Бул. Трета македонска бригада бр. 48
1000, Скопје, Р. Македонија
ЕДБ МК: 4013002115629
tel: +389 2 615 99 33

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:

1. Трговско радиодифузно друштво – оператор на кабловска мрежа ФИЛАДЕЛФИЈА-2002 ДООЕЛ Скопје, ул. Трета македонска бригада бр.48 Скопје, претставувано од овластено лице од управителите во понатамошниот текст именуван како Операторот и
2. ФИЗИЧКО ЛИЦЕ:
_____ од _____ ул. _____ број _____ ЕМБГ _____ бр. на _____ од _____ ул. _____ број _____ ЕДБ МК _____ бр. на _____ во понатамошниот текст именуван како Претплатник.
3. ПРАВНО ЛИЦЕ:
_____ од _____ ул. _____ број _____ ЕДБ МК _____ бр. на _____ 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 зрпка 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 нив, 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. ххх од овој Договор.

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

Претплатникот за времетраење на Договорот може најмногу еднаш месечно да бара промена на тарифниот модел/панет којшто го одбрал, за што ќе плати надомест согласно Прилог бр. 2 од овој Договор. Промената на тарифниот модел/панет, 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-страницата на Операторот.

Претплатникот може да се откаже од одредени дополнителни услуги, кои се бесплатни и се содржани во тарифниот модел/панет што го одбрал, за што ќе плати надомест согласно Прилог бр. 2 од овој Договор. Промената на тарифниот модел/панет, како и активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги, Операторот ќе постави во рок од 3 работни дена.

Надоместокот за користењето на дополнителната услуга може да биде предметан 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 одобраниот тарифен модел/панет, 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 најмина уплата.

Износот на сторениот телефонски сообраќај направен надвор од вклучениот телефонски сообраќај согласно избраниот тарифен модел/панет, Претплатникот е должен да го доплати согласно Прилог хх 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 досеаниот месечен надомест за пристап и користење на комуникациската услуга. Во вклучениот бесплатен телефонски сообраќај што е составен дел од тарифниот модел/панет, 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 на 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 неспособност за плаќање, при склучување на претплатнички договор со Претплатникот кој не е државјанин на РМ или нема соодветен доказ за платенна 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 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 со исклучок на изречна забрана од надлежен државен орган. За секој 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 какво 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 договорните 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 кориснички броеви.

Операторот се обврзува да го ослободи Претплатникот од плаќање на дел од месечната претплата и надоместите за користење на дополнителни услуги во случај на привремен прекин на пристапот и/или обезбедувањето на јавните

18



комуникациски услуги којшто не настанал по вина на Претплатникот, за износ пропорционален на времетраењето на прекилот, доколку прекилот трае повеќе од 3 часа. Во овој 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 настанувањето на основот за Приговор. Операторот ќе одговори на Приговорот во рок од 15 дена од прием на истиот во писмена 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 комисионците за намерата да го прекине обезбедувањето на услугите заради изведување на планирани технички и работни зафати на мрежата и опремата на начин утврден во Правилникот и Општите услови.

Операторот се обврзува приземно 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 непрозвидливост и заштита на тајноста на податоците 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 регистрацијата на 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 повикци Е-112 и до институциите на кои им се доделени национални кратени броеви за услуги од национално општествено значење.

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

Операторот на Претплатникот ќе му ја обезбеди минималната и рекламирана брзина за Download и Upload согласно Анексите и Прилогите 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 реemitува 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 рамки 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, деловно 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 Прилогите 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 известат Претплатникот.

Операторот има обврска кон Претплатникот, на негово барање, да му ги обезбеди услугите за коишто 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 Прилогите 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 писмено 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 Прилогите кои се составен дел на овој Договор, како важечкиот Ценовник.

Операторот има право да стави забрана на користење на дополнителни услуги и на услуги со додадена вредност кои Операторот ги обезбедува.

Операторот има право да ги обработува и применува 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 со 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.

Операторот има право да ги менува видот и бројот на ТВ каналите согласно условите на пазарот, при што ќе го известат Претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените, иако и правото да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени. Доколку Претплатникот не го плати месечниот надомест за користење на било која од извршените услуги во рокот определен во сметката, Операторот има право да му го оспори 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 наплати долгот 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 Агенцијата за претплата, овластена за побарување на доспеаните, а неплатени средства од страната на Претплатникот.

Операторот има право без согласност од претплатниците приземно 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, ако претходно писмено известување, до целосно плаќање на истата, освен во случај на поднесен приговор за износот на сметката, до конечност на одлуката;

AS



- 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 инсталација до извршување на прегледот;
- ако Претплатникот приклучи терминална опрема која што 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 привремено 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 инсталација, кое прекинување трае подолго од 30 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 прекилот кај 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 доставеното барање во постапка предвидена со Закон.

Операторот има право да наплати изнени пенали во случај на предремно раскинување на Претплатничкиот договор, утврдени со овој Договор и Анексите одлучени кон него.

Операторот не сноси одговорност за евентуален прекин на дефенот на мрежата предизвикан од трето лице во просторите 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 надомест 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 известува 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 сенсепатство или соопштение дадено од страна на Операторот во врска со користењето на јавните комуникациски услуги.

Претплатникот се обврзува да не превзема 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 повиси или за лажни повиси.

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 домајин, 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 опремата на јавната комуникациска мрежа дури и ако биде исклучен од неа, како и да известува за есенцијално оштетување на мрежата. Доколку постапката спротивно, должен е да ја надомести штетата.

Претплатникот е должен навремено да го известува 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 преземе 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, официјално и редовно да ги добива на користење сите јавни комуникациски услуги утврдени во Анексите и Прилогите, а што се предмет на овој Договор.

Претплатникот има право да бара привремен прекин на 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 надомест утврден во Ценовникот на Операторот, Анексите и Прилогите, составен дел на овој Договор.

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

Претплатникот има право на достапност до службата за грижа на корисници за било каков проблем или информација во врска со користењето на услугите, на начин со повинување на објавените телефонски броеви на службата за грижа на корисници.

Претплатникот има право да бара и да добие транспарентна, споредлива, целосна и актурирана 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 право на користење на комуникациската услуга на друго лице доколку ги има подмирило сите долгови кон Операторот, или доколку лицето што го превзема правото на користење, го превзема и подмири долгот на Претплатникот. Преносот може да се изврши само доколку лицето кое го превзема правото на користење на комуникациската услуга има живеалиште, престој или седиште на територија на РМ наде Операторот има мрежна покривност.

Претплатникот кој го пренесува правото на користење на комуникациската услуга на друго лице, треба да ги има подмирило 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 превзема правото на користење, претходно го превзело и подмирило долгот на Претплатникот.

Лицето кое го превзема 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 надомест кој е утврден во Ценовникот. Уплата на надоместот за отстапување на правото за користење на друго лице како и на долгот кон Операторот може да ја изврши Претплатникот или прилагоден 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 во Правилникот за преносливост на броеви.

Претплатникот и по раскинувањето на Претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од неговата 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 со Претплатничкиот договор;
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивно 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 одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со операторот и/или давателот на услуги;
- во случај на смрт на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 6 месеци;
- кога со судска одлука Претплатникот се брише од соодветниот регистар;
- во случај на стечај, ликвидација, или неликвидноста на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на Операторот;

• во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на ЗЕК, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;

- доколку Операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од 5 месеци.

Во случај на повреда на одредбите од Договорот, Операторот писмено ќе го известува претплатникот и ќе му даде соодветен рок за исполнување на договорните обврски.

Во случај на раскинување на Претплатничкиот договор од страна на Операторот, сите финансиски обврски на Претплатникот кон Операторот стасуваат веднаш.

Во случај на раскинување на Претплатничкиот договор поради задоцнето плаќање, Претплатникот не може да склучи нов Претплатнички договор пред целосно да ги подмири своите финансиски обврски кон Операторот. Доколку овој Договор се раскине пред истекот на времето утврдено во Анексот кон Договорот, сметачки од денот на склучувањето, Претплатникот е должен да го плати казнениот пенал за предремно раскинување на овој Договор, согласно официјалниот Ценовник на Операторот и Анексите кон Договорот и веднаш да ја врати инсталираната комуникациска опрема во сопственост на Операторот, во исправна состојба.

Доколку Претплатникот не ги плаќа редовно и во определен рок дослезните месечни надоместоци, Операторот ќе го раскине овој Договор со претходно писмено известување на Претплатникот и ќе го прекине користењето на електронските комуникациски услуги, дефинирани во Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор.

ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ, ВРАЌАЊЕ СРЕДСТВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 11

Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до услугите или обезбедување на истите.

Приговорот се доставува во писмена форма до службата за грижа за корисници на Операторот, согласно ЗЕК, Правилникот и Општите услови на Операторот.

Приговорот се доставува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

Во случај на поднесен приговор во врска со износот на сметката, сè до донесувањето на конечна одлука, Претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен на сметката во било кое продажно место на Операторот, или на достапните начини на плаќање определени од Операторот.

Во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот Операторот ќе го разгледа приговорот и писмено ќе го известува Претплатникот со детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на Претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации. Кон известувањето, Операторот по потреба ќе достави и соодветни докази.

Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 дена од приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации.

Доколку Операторот не постои по приговорот во рок утврден во овој Договор и Општите услови, Претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до Операторот.

Член 12

Операторот ќе му врати парични средства на Претплатникот само во следните случаи:

- доколку при засновањето на претплатничкиот однос, Претплатникот изврши уплата на надоместокот за почетно приклучување, а потоа се откаже од мерата 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 прекинат 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 повторно 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 вкalkулирана 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 договорените страни, чие настанување не можело да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на обврските станало отпадна или невозможно (природни или општествени настани, ашти на јавната власт). Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на претплата предизвикан од виша сила. При неспореме (громотници) се препорачува приклучокот на јавната комуникациска мрежа да биде склучен 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 неприменивоста 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

Како 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,

1.8



Филадельфија - 2002 ДООЕЛ Скопје
Бул. Трета македонска бригада бр. 48
1000, Скопје, Р. Македонија
ЕДБ МС: 4013002115629
tel: +389 2 615 99 33

повикување на телефонски број, веб страницата, електронска пошта, електронски гласис и др.) од евиденцијата на Операторот за активирање или деактивирање на комуникациските основни 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 понатамошно 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 станува во сила на денот на потпишувањето од двете договорни страни и претплатничкиот однос се 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 активираниите 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

PK