

## 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 за кабелска мрежа ГИВ 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 л.и./пасоч \_\_\_\_\_ број на тел. \_\_\_\_\_ е-mail \_\_\_\_\_ во понатамошниот текст именуван како Претплатник.
3. **ПРАВНО ЛИЦЕ:**  
од \_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_ ЕДБ МН \_\_\_\_\_ бр. на жиро-сметка \_\_\_\_\_ депонент банка \_\_\_\_\_ број на тел. \_\_\_\_\_ е-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 долини да ги објават во врска со Општите услови за пристап и користење, цените, тарифите и параметрите за квалитетот на јавни 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. xix 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 одbral, а кој тарифен модел/пакет со сите негови карактеристики е спишан во Анексот 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 одbral, 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 формуулар - Барање и Анекс кон овој Договор, со попликување 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 со содржини во тарифниот модел/пакет што го одbral, за што ќе достави сисмено Барање до Операторот на формулар пропишан од Операторот.

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

Надоместотот за користењето на дополнителната услуга може да биде пресметан и вклучен во месечната претплата согласно важечиот 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.

Фантизирането на месечната претплата за одбраниот тарифен модел/пакет, како и фактурирането 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 исключи Претплатникот и да го раскине Претплатничкиот договор на начин и во постапка утврдена во овој Договор.

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

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

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

Доколку Претплатникот одбере дополнителна услуга надвор од услугите во пакетот, дополнен е да ја доплати разликата во цената согласно важечиот Ценовник на Оператор, за што ќе му биде доставена сметка (фактура). Претплатникот не може да користи дополнителни услуги од Операторот без да го има подчинено доспешаниот месечен надомест за пристап и користење на комуникациска услуга. Во вклучениот бесплатен телефонски сообраќај што е составен дел од тарифниот модел/пакет, нема да биде вклучен телефонскиот сообраќај направен кон бројот за услугите со посебна цена на чинење, согласно планот за нумерирања 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 задолжување на плаќањето. Операторот го задржува правото да може да бара од Претплатникот дополнирање на одреден износ на средства како аванс или гаранција, а освен по исклучување на Претплатникот поради дочинење 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 испречен 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 објавети на сопствената интернет страница. Операторот не ограничува пристап и/или користење на услуги и апликации, освен со исклучок на изрочна забрана од надлежен државен орган. За сокоја евентуала 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 пристап и/или користење на услугите и апликациите по изрочна 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 обврси, 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 евидентција 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 комуникациски услуги којшто не настанал по вина на Претплатникот, за износ

10

пропорционален на времетраењето на прекинот, доколку прекинот траел подолго од 3 часа. Во овој случај, Операторот нема да скоси 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 к/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 конечно одлука. Доколку Претплатникот нема поднесено Барање за решавање со сопствен АЕК, конечно е одлука 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 не одговори на Приговорот во рок од 15 дена од прием на истиот во писана форма.

Операторот се обврзува да обезбеди одржување на мрежата и опремата на начин кој опомажува 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 камарат да го прекине обезбедувањето на услугите заради изведување на планирани технички и работни затофа на мрежата и опремата на начин утврден во Правилникот и Опшите услови.

Операторот се обврзува привремено да го ограничи или прекине пристапот до јазните комуникациски услуги во случаите утврдени со ЗЕК, Правилникот и Опшите 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 неподредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлогува од регистрирањето информации на претплатниците преку обработка на податоците, освен во случаите предвидени во Законската регулатива на РМ.

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

Споредарот 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 рекламирана брзина за Download и Upload согласно Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор, а во согласност со Травиникот.

Едината 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 регулативно тело, согласно Законот за аудио и видуопизуелни медиумски услуги и останатите позитивни законски прописи.

Информации, позајмени со програмскиот пакет односно листата на достапни програмски сервиси (ТВ канали) кои Операторот ги реемитува во текот на вакането на овој Договор, во рамките на имената на 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 правни статус или други информации што се идентификуваат 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 јазните 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 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, најде што претплатниците може да ги остават своите права, согласно ЗЕК.

#### ПРАВА НА Операторот

##### Член 6

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

Операторот има право поради нековремено 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 нековремено плаќање или неплатување на сметката, да го задолжи Претплатникот покрај застапнатот долг, да плати надоместок за повторно приклучување на претплатничката линија во согласност со Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор, како Банкитеот Ценовник.

Операторот има право да става забрана на користење на дополнителни услуги и на услуги со додаден вредност кон 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 определено месечната сметка. Операторот има право да ги промени техничките характеристики на мрежата и услуги, 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 рекламирани 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 исправното 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 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 извистил Операторот дека го раскинува Договорот.

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

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

По поднесено Барање за раскинување на Договорот, Операторот ќе го раскине истот во рок од 30 дена, доколку Претплатникот не го нареди датумот на барањот раскинување.

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

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

Операторот има право без согласност од Претплатниците при времено да го ограничи или прекине пристапот кон јазните комуникациски услуги во следните случаи:

- доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до зааршување на работите или отстранување на пречките;
- ако се утврдат технички пречки или недостатоци на претплатничката комуникација опрема или инсталацији, до отстранување на обични 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 конечноштна одлука;

- 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 извршување 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 Петтилатничкиот 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 прокинување 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 прекинот каде ограничувањата или прекините предизвицани 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 казнени пенали во случај на предвремено раскинување на Претплатничкиот договор, утврдени со овој Договор и Анексите склучени кога 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 фактуираниите износи за користен јавни комуникациски услуги, во рокот нареден во смектата.

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 извести Операторот за секоја промена на податоците од Претплатничкиот договор, а кои се неопходни за непрекиенно достапување на известувањата или сметките.

Претплатникот се обврзува да изврши пристап до мрежната приклучна точка на комуникациска 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 почнува секое упатство 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 ќе го нарушиле интегритетот на мрежата или би й нанеле штета.

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

Претплатникот се обврзува да не ги отвориа неговите лични кодирани податоци на трети лица, за што не се настапуваат поради отварање на личните кодирани податоци по негова вина, лично е одговорен.

Претплатникот се обврзува да не дозволува претплатничката линија да се користи за возвемирачки повик или за лажни повикци.

Претплатникот се обврзува во случај на недобивање месечна сметка за користени услуги да се информира во специјализираните служби за односи со корисници и да добара изгответување на истите.

Претплатникот се обврзува да комуникациските средства потребни за приклучување на комуникациската опрема на јавната комуникациска мрежа, како и за комуникациската опрема во сопственост на Операторот, доколку ќе се гржи, 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 дејствии врз опремата на јавната комуникациска мрежа дури и ако бидејќи 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 видат отстранети.

Доколку Претплатникот е исклучен поради неизлажење од страна на Операторот, должен е да ја врати комуникациската опрема - согласност на Операторот, во рок од 2 месеци од денот на раскинувањето на овој Договор. Начинот и уплатството за деинсталација на комуникациска опрема, сопственост на Операторот е објаснет по Реверсот за задолжување на истата и Претплатникот е должен да се придржи кај истите. Претплатникот е должен да ја врати опремата во најблискиот продажен салон.

Претплатникот е должен да се придржи кај инструкциите и уплатството дадени од страна на Операторот за правилно користење на услугите.

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

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

#### ПРАВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

##### Член 8

Претплатникот има право непрекено, 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 на обезбедување на комуникациските услуги (извршување) на начин утврден од Операторот, и тоа за период од 30 дена до 3 месеци, еднаш годишно, а за што пака надомест утврден во Ценовникот на Операторот, Анексите и Прилозите, составен дел на овој Договор.

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

Претплатникот има право на достапност до службата за тражка на корисници за било кој проблем или информација во врска со користењето на услугите, на начин со повикување на објавените телефонски броеви на службата за примина на корисници.

Претплатникот има право да бара и да добие транспаренти, споредливи, целосна и актурирана информација која се однесува на услугите што ги обвозможува Оператор, 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 подмррените 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 комуникациска услуга има нивелиште, престој или седиште на територија на РМ каде Операторот има мрежен покриеност.

Претплатникот кој го пренесува правото на користење на комуникациска услуга на друго лице, треба да ги има подмррените долгови кон Операторот и да поднесе формулар - Барање за пренесување на правото на користење на комуникациска услуга, пропишан од Операторот. Претплатникот може да поднесе формулар - Барање за пренесување на правото на користење на комуникациска услуга на друго лице и во случај кога лицето што го превзема правото на користење, претходно го превзема и подмири долгот на Претплатникот.

Лицето кое го превзема правото на користење на комуникациска услуга од претплатник на Операторот треба да склучи Анекс на Претплатничкиот договор. Преносот на правото на користење на комуникациска 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 изменки.

Претплатникот може во секое време, бесплатно, во било која дадена согласност, со пополнување на формулар пропишан од Операторот.

#### ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОР

##### Член 9

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

#### РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР

##### Член 10

Претплатникот може да го раскине Претплатничкиот договор со Операторот лично, со поднесување на Барање за раскинување на претплатнишки 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.

Претплатничкиот и по раскинувањето на Претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негоја страна, а кои се евентуално се фактуирани со задржување или се фактуирани, 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 поднесувањето на Барање за раскинување на Договорот, но најдодека 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 спортивно 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 скрт 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 неликвидност 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 спортивна 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 вила сила подолго од 6 месеци.

Во случај на споредба на одредбите од Договорот, Операторот писмено ќе го извести 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 задржаното плаќање, Претплатникот не може да склучи нов Претплатнички договор пред целосна да ги подмири свите финансиски обврски кон Операторот. Доколку овој Договор се раскине пред истекот на времето утврдено во Анексот кон Договорот, сметајќи од денот на склучувањето, Претплатникот е должен да го плати назнатниот пенал за предвремено 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 доспеваниот месечни надоместоци, Операторот ќе го раскине овој Договор со претходно писмено известување на Претплатникот и ќе го прекине користењето на електрониските комуникациски услуги, дефинирани во Анексите и Прилазите кои се составе 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, Празнилникот и Опшите 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 коначна одлука, Претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот назведен на сметката во било кое предикано 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 извести Претплатникот со детално објашњение 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 спектронски комуникации. Кон известувањето, Операторот по потреба не 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 постапи по приговорот во рокот утвден во овој Договор и Опшите 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 настапа 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 о кога Услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од 3 часа. Пресметаниот износ за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одблен 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 утвдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени Услуги, доколку ти има намирене своите долгови, во висина на повремено задолжување со вклучуирана законска казнена камата;
- Операторот се обврзува да изврши компензација и враќање на парични средства во случај на неисполнување на договорното ниво на квалитет на обезбедената услуга во зависност од избраниот тарифен модел/пакет од страна на Претплатникот во согласност со Опшите услови.

#### ВИША СИЛА

##### Член 13

Користењето на услугите на Операторот може да биде прешинато и поради дејство на виша сила. Под виша сила се подразбира настан кој зависи од волјата на договорените страни, чие настанување не можело да се спречи или предвиди и поради кој исполнувањето на обврските станало отежнато или невозможно (природни или општествени настани, акти на јавната власт). Операторот не снаси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од виша сила. При невреме (грмотевици) се спорачува приклучокот на јавната комуникациска мрежа да биде исключен од епаратите на Претплатникот. Операторот не сноси никаква одговорност кон Претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикани од настани на виша сила.

#### ДЕЛИВОСТ

##### Член 14

Невалидност или неприменивоста поради некоја причина на некој дел од овој Договор не влијае врз валидноста или применливоста на останокот 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 ти 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 сметат Барањето за засновање на претплатнички однос, Опшите услови за засновање претплатнички однос, сите Анекси кон Претплатничкиот договор и електронските записи (аудио запис, повинување на телефонски број, веб страницата, електронска пошта, електронски потпис и др.) од евидентијата на Операторот за активирање или деактивирање на комуникациските основки и/или дополнителни услуги, како и администрирање на други податоци за претплатникот.

Во Анексот кон Договорот се дефинира видот, карактеристиките и цените на избраниите 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

11



ГИВ ДООЕЛ Скопје  
Бул. Трета Македонска бригада бр. 48  
1000, Скопје, Р. Македонија  
ЕДБ МК: 400 001121277  
tel: +389 42 61 33 00

Сите спорови настанати во врска со спроведувањето на овој Договор ќе се решаваат спогодбено.

Доколку настапниот 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 се смета за основан 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 како 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

1.8