

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

Архивски број:

Скупчен на ден _____ година, помеѓу:

1. Трговско радиодифузно друштво – оператор на избелска мрежа КАБЕЛ РИЗ ДООЕЛ Скопје, ул. Трета македонска бригада бр.48 Скопје, претставувано од

домаќинскиот лице од управителите во понатамошниот текст именуван како Операторот и

ФИЗИЧКО ЛИЦЕ:

л.к./пасош _____ од _____ ул. _____ број _____ ЕМБГ _____ бр. на

број на тел. _____ е-майл _____ во понатамошниот текст именуван како Претплатник.

3. ПРАВНО ЛИЦЕ:

од _____ ул. _____ број _____ ЕДБ МК _____ бр. на жиро-сметка

деноминент банка _____ Број на тел. _____ е-майл _____ 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 јавните комуникациски услуги на Операторот 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 Анексите на овој Договор, како и право за користење на дополнителни услуги.

Претплатникот се обврзува да уплати еднократен надомест за почетно приклучување на мрежата согласно Прилог бр. јхх 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 описан во Анексот кон овој Договор. Цената на месечната претплата за одбранити тарифни модели/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 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/пакет што го одbral, за што ќе достави писмено 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.

Надоместот за користењето на дополнителната услуга може да биде пресметан и вклучен во месечната претплата согласно табличкиот 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 Прилоците кон овој Договор.

Фактурирањето на месечната претплата за одбранити тарифни модели/пакет, како и фактурирањето на дополнителните услуги се врши однапред, за секој месец.

Доколку Претплатникот не ја плати сметката (фактурата) во рокот за плаќање определен во истата, Операторот може да го ограничи пристапот до неговите услуги, по претходно писмено известување на Претплатникот, при што, нема

да го ограничи пристапот и користењето на службите на итни повици, како и да го исклучи Претплатникот и да го раскине Претплатникот 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 долгувањот инос на време. Во случај на недобивање месечна сметка, Претплатникот е должен да побара сметка во најблискиот продажен салон на Операторот и да изврши нејзина уплату.

Иносот на сторените телефонски сообраќај направен надвор од вклучениот телефонски сообраќај согласно изборнат тарифен модел/пакет, Претплатникот е должен да го доплати согласно Прилог бр. од овој Договор и актуелниот Ценовник на Операторот, за што ќе му се доспава сметка (фактура) наредниот месец.

Доколку Претплатникот одбре дополнителна услуга надвор од услугите во пакетот, должен е да ја доплати разликата во цената согласно вклучените Ценовник на Операторот, за што ќе му биде доставена сметка (фактура). Претплатникот не може да користи дополнителни услуги од Операторот без да го има подмирене доследно месечен надомест за пристап и користење на комуникациската услуга. Во вклучениот бесплатен телефонски сообраќај што е составен дел од тарифниот модел/пакет, нема да биде вклучен телефонскиот сообраќај направен кон броеви за уплату со посебна цена на Чинчење, 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 немање времено плаќање, Операторот има право да пресметува законска затезана камата од денот кога Претплатникот започнал со задочнување на плаќањето.

Операторот го задржува правоот да може да бара од Претплатникот депонирање на одреден инос на средства како аванс или гаранција, а освен то исклучување на Претплатникот поради до нејзине или неможност за плаќање, при склучување на претплатнички договор со Претплатник кој не е државјанин на РМ или нема соодветен доказ за платенка способност.

Плаќањето на сметката ќе се смета дена 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 Претплатникот договор.

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

Операторот не комуницира со Претплатникот во писан формат согласно ЗЕК, Правилникот и позитивните законски прописи. Операторот ќе го извести Претплатникот во случај на повреда на одредбите од Претплатникот договор и да му определи разумен рок за исполнување на договорените

обарски, 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 евидентија за своите претплатници, низните адреси и хронички броеви.

Операторот се обврзува да го ослободи Претплатникот од плаќање на дел од месечната претплата и надоместокот за користење на дополнителни услуги во случај на првпремен прекин на пристапот и/или обезбедувањето на јавните комуникациски услуги и/што не настанал по вина на Претплатникот, за износ пропорционален на преметраењето на прекинот, доколку прекинот траел подолго од 3 часа. Во овој случај, Операторот нема да сноси одговорност за било каква кидиректна штета едентуално причинета на Претплатникот, поврзано со изгубена добаша, пропуштени можности во трувањето, изгубен утлед 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 краечна одлука. Доколку Претплатникот нема поднесено Барање за решавање на спор до АЕК, когато е одлуката на Операторот.

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

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

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

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

Операторот се обврзува да испрати известување до Агенцијата и/или корисниците за намерата да го прекине обезбедувањето на услугите, заради изведување на планирани технички и работни зафти на мрежата и опремата на начин утврден во Правилникот и Опшите услови.

Операторот се обврзува припремено да го ограничи или прекине пристапот до јавните 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 неповредливост на лините податоци и заштита од посредба на личниот интегритет, што прописува од регистрирањето 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 позиции Е-112 и до институциите на кои им со доделени национални скратени броеви за услуги од национално општествено значење.

Операторот се обврзува на своите претплатници да им овозможи идентификација на повикувачки и повикан број, согласно Анексите и 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) објавени 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 ремекува во текот на веењето 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 созиждени за употреба на Претплатникот како дел од дополнителните 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 квалификуват како доверливи.

Доколку Претплатникот ја промени адресата, тогаш операторот се обврзува повторно да му ги обезможи 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 извести Претплатникот.

Операторот има обврска кон Претплатникот, на неово барање, да му ги обезбеди услугите за коишто е нотифициран, согласно можностите и разпојниот 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 изериши исклучување на претплатничката линија на Претплатникот, по претходно пишано известување.

Операторот има право за повторно вклучување на исплучена претплатничка линија поради ненавремено плаќање или исплаќање 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 или до кои обезбедува пристап, а за кои Претплатникот при користењето на тие услуги направи долг кој не го платил во рокот определен во месечната сметка.

Операторот има право да ги промени техничките карактеристики на мрежата и услугите, вклучувајќи и промена на ловникунвачкиот 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 доколку врз основа на него.

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

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

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

Операторот има право да ги менува видот и бројот на ТВ каналите согласно условите на пазарот, при што ќе го извести Претплатникот во рок не поголем од 30 дена пред воведувањето на измените, со писмено известување до Претплатникот, или по електронска пошта. Со смета дека Претплатникот се огласил со промените на условите на овој Договор доколку во периодот на известувањето, писмено не го извести Операторот десетаго раскинува Договор.

Операторот има право да ги менува видот и бројот на ТВ каналите согласно условите на пазарот, при што ќе го извести Претплатникот во рок не поголем од 30 дена пред воведувањето на измените, како и писателот дека во истот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува предложените изменени. Доколку Претплатникот не го плати месечниот надомест за користење на било кој од избрани услуги во рокот определен во сметката, Операторот има право да му го оновозможи користењето на истите, по претходно писмено известување за изтото.

Операторот има право да му го оновозможи користењето на услугите на Претплатникот без предупредување, во случај кога Претплатникот предизвика моментална и сериозна закана по явниот 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 наведе датумот на барањето раскинување.

Операторот има право на побарување на долгот на Претплатникот и по раскинување на овој Договор во рок согласно Општите услови.. Операторот има право да ангажира Агенција за наплата, овластена за побарување на доспевашите, а неплатени средства од страна на Претплатникот. Операторот има право без согласност од претплатниците привремено да го ограничи или прекине пристапот кон јавните комуникациски услуги во следните случаи:

- доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршување на работите или отстранување на пречките;
- ако се утврдат технички пречки или недостатоци на претплатничката комуникациска опрема или инсталации, до отстранување на овие пречки, односно недостатоци;
- доколку Претплатникот не ја плаќа сметката за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, а по претходно писмено известување, до целосно плаќање на истата, освен во случај на поднесен приговор за износот на сметката, до конечност на одлуката;
- доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на други лица со надомест;
- ако Претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации до изразување 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 Петплатничкиот договор.

За случаите на привременото прекинување на услугата доколку се врши реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата и технички пречки или недостатоци на претплатничката комуникациска опрема или инсталации, кое прекинување трае податоц од 30 минути, Операторот ги известува корисниците преку свој 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 кај организирањето или преиниците предизвиканы 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 претходно дадено писмено согласност од Претплатникот.

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

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

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

ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 7

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

Претплатникот се обврзува да ги користи комуникациски услуги за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемираја 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 непречено доставување на известувањата или сметките.

Претплатникот се обврзува да овласти 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 за прописите со кои се уредува радио и телекомуникациска терминална опрема.

Претплатникот се обврзува да го почнува сепсе употреба 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 отвори 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 вознемирачки поводи или за лажни поводи.

Претплатникот се обврзува во случај на недобиваче месечна сметка за користени услуги да се информира со 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 оператор, дёка не се гринки, одржува и чува со внимание како добар доказин, 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 исключен од неа, како и да известува за евентуално отстранување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја нуди доместиштета.

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

Доколку Претплатникот е исключен поради кепкање 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 демонтажа на комуникациската опрема, сопственост на Операторот е објаснет во Реверсот за заолжување на истата и Претплатникот е должен да се придржи 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 пренесе одговорноста во случај на нелегално користење на мрежата и на нелегитимите активности при преносот на податоци преку истата.

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

ПРАВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 8

Претплатникот има право непречено, ефикасно и редовно да ги добива на користење сите јавни комуникациски услуги утврдени во Анексите и Приловите, 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 Приловите, составен дел на овој Договор.

Претплатникот има право да задржи истиот повик вакви претплатнички број при промена на оператор и/или давател на услуги, и/или мрежна завршна точка во иста географско нумерицко одредба (географска преносливост) на начин и во постапка утврдена во Правилникот за преносливост на броеви.

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

Претплатникот има право да бара и да добие транспортна, споредлива, целосна и ажурирана информација која се однесува на услугите што ги овозможува Операторот, како и за цените и тарифите за користење на истите.

Претплатникот има право да го пренесе правот на користење на комуникациската услуга на друго лице доколку ги има подмирените долгови кон Операторот, или доколку лицето што го превзема правот на користење, го превзема и подмири долгот на Претплатникот. Преносот може да се изврши само доколку лицето кое го превзема правот на користење на комуникациската услуга има живеалиште, престой или сидиште на територија на РМ каде Операторот има мрежна покриеност.

Претплатникот кој го пренесува правото на користење на комуникациската услуга на друго лице, треба да ги има подмикро 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 превзема 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 надоместок кој е утврден во Ценовникот. Уплатата на надоместокот за отстапување на правото за користење на друго лице како и на долгот кон Операторот може да ја изарши Претплатникот или примачот на правото на користење.

Барањето за пренос на правото на користење на комуникациска услуга може да биде одбило 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 ДОГОВОР

Член 9

Времетраењето на овој Договор е дефинирано во Анексот кон 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 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 негова страна, а кои евентуално се фактуирани со задочнување или се фактуирани, а не се платени од страна на Претплатникот.

При раскинувањето на Претплатничкиот договор, Претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на Операторот во исправна состојба, која ја утврдија Операторот при превземањето на средствата, во рок од 7 дена од поднесеното Барање за раскинување на Договорот, но најдочна 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 спротивна на условите од Претплатничкиот договор;
- доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на трети корисници со или без одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со операторот и/или давателот на услуги;
- во случај на сирт 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 недиквидност 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 прв 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 вишок сила подолго од 3 месеци.

Во случај на повреда 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 задоштето плаќање, Претплатникот не може да склучи и/or 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, сметајќи од денот на склучувањето, Претплатникот е длъжен да го плати казнениот 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 доспеваните 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 Прилогите како саставе дел на овој Договор.

ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ, ВРШАЊЕ СРЕДСТВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 11

Претплатникот има право на приговор против одлуки се или активностите на Операторот во врска со пристапот до услугите или обезбедување на истите. Приговорот се доставува во писмена форма до службата за грива за корисници на Операторот, согласно ЗЕК, Правилник и Општите услуги на Операторот.

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

Во случај на поднесен приговор во врска со износот на сметката, сè до донесувањето на кончна одлука, Претплатникот е длъжен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен на сметката во било кое предвидено место на Операторот, или на достапниот начин 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 објашнение за причините за одбивање, односно прискакање 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 поднесе заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации.

Доколку Операторот не постапи по приговорот во рокот утврден во овој Договор и Општите услуги, 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 изарши уплатата на надоместокот за почетно приклучување, а потоа се откаже од наплатата за засновање на претплатнички однос во периодот до инсталирање на приклучокот;
- во случај на привремено ограничување или прекин на пристап до Услугите кои што не се настанати по вина на Претплатникот, Операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за користење на дополнителни услуги за износ пропорционален на времетраењето кога Услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од 3 часа. Пресметаниот износ за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбisen во наредната сметка на Претплатникот кај имал ограничување или прекин

на одредена Услуга по поднесено основано барање на Претплатникот во други случаи на основан приговор од страна на Претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени Услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вклучуирана 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 виш сила се подразбира настан независен од волјата на договорените страни, чие настанување не можело да се спречи или предвиди и поради кој исполнувањето на обврските станало откажнато или невозможно (природни или општествени настани, акти на јавната власт). Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на тарифата предизвикан од виш сила. При новреме (примеси) се препорачува приклучувањето на јавната комуникациска мрежа да биде исклучен од апаратите на Претплатникот.

Операторот не сноси никаква одговорност кон Претплатникот поради пренос на неговите услуги, предизвикани од настан на виш сила.

ДЕЛИВОСТ

Член 14

Невалидноста или неприменилвоста 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, посилување на телефонски број, веб страницата, електронска пошта, електронски потпис и др.) од евидентијата на Операторот за активирање или деактивирање на комуникациските основни и/или дополнителни услуги, како и администрацирање на други податоци за претплатникот.

Во Анексот кон Договорот се дефинира видот, карактеристиките и цените на избраните услуги.

За секое понатамошно менуирање на избраниот тарифен модел/пакет од страна на Претплатникот, се склучува Анекс кон овој Договор. Како составен дел на овој Договор ќе се смета и Барањето за промена на тарифен модел/пакет.

Член 16

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

Доколку настанатиот спор не може да се реши спогодбено, за истиот ќе решава Основниот суд Скопје 2, во Скопје.

Член 17

Договорот стапува во сила на денот на потпишувањето од двете договорни страни и претплатничкиот однос 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 активираните на услуги кои се предмет на овој Претплатнички договор.

Овој Договор, склучен помеѓу Операторот и Претплатникот, има карактер на договор за пренос на стоки и услуги.

Член 18

Овој Договор е составен во 2(два) идентични примерци, по 1(един) за секоја од договорните страни.

Претплатник

М.П.

а Операторот