

## ДОГОВОР бр.

За засновање на претплатнички однос за користење на јавните комуникациски услуги  
склучен на ден \_\_\_\_\_ година помеѓу:

09.09.2016

Друштво за услуги, телекомуникации и информатички инженеринг ИНФЕЛ-НЕТПЛУС ДОО ОХРИД  
ул. Богомилска 51, 6000 Охрид, тел. 046/611-001, факс 046/611-002, [info@infelnetplus.com](mailto:info@infelnetplus.com), ЕДБ 40200075 00241  
во понатамошниот текст Фиксен Операор (Оператор), од една страна и

Име и Презиме/Назив:

Адреса:

ЕМБГ/ЕДБ

Одговорно лице:

како претплатник на јавни комуникациски услуги од друга страна (во понатамошниот текст Претплатник)

Ул-бр. 1605-210

Место:

## ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

### Член 1

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

Целта на овој Договор е заснивање на претплатнички однос за обезбедување на пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните комуникациски услуги на Операторот, под услови утврдени со овој Договор, Законот за електронските комуникации во понатамошниот текст: ЗЕК, Правилникот за видот и содржината на податоците кои операторите на јавните комуникациски мрежи и/или давателите на јавните комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со опшите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите за квалитет на јавните комуникациски услуги, во понатамошниот текст Правилникот, други закони и прописи донесени врз основа на нив.

## ОСНОВНИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

### Член 2

Претплатник може да биде физичко лице со деловна способност со постојано живеалиште на територијата на РМ или правно лице со седиште на територијата на РМ.

Со склучувањето на овој Договор, Операторот му дава пристап на Претплатникот кон основните услуги на јавната комуникациска мрежа, како и право на користење на дополнителни услуги. Со склучувањето на овој Договор, Претплатникот добива право на користење на услугите што ги обезбедува Операторот, согласно тарифниот модел кој го избира Претплатникот, а кои се вклучени во цената на месечната претплата на тој тарифен модел.

Претплатникот може најмногу еднаш месечно да бара промена на тарифниот модел, за што плаќа надомест, согласно ценовникот на Операторот.

### Член 3

Претплатникот може да користи и дополнителни услуги, како и да го откаже нивното користење на начин и под услови утврдени и објавени на соодветен начин од страна на Операторот.

Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги, Претплатникот ќе го врши на еден од следниве начини: со пополнување на соодветен формулар, со повикување на соодветен телефонски број, по електронски пат преку веб страната на Операторот, како и на друг начин достапен на Претплатникот.

По поднесување на барање за активирање или деактивирање на дополнителни услуги, Операторот треба да постапи

најдоцна 3(три) работни дена по поднесеното барање. Надоместокот за користење на дополнителните услуги може да биде пресметан и вклучен во редовната месечна сметка.

### Член 4

Операторот ќе ги обработува и чува личните податоци на своите Претплатници согласно Законот за заштита на податоци и другите пропишани прописи на РМ, за што Претплатникот дава согласност со потпишувањето на договорот. Операторот ќе ги чува во доверливост овие податоци и ќе ги користи само за цели дозволени со закон.

## НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

### Член 5

Плаќањето на основните и дополнителните услуги се врши месечно, по доставена фактура (сметка), во рокот наведен во истата, во согласност со цените и тарифите за основните и дополнителните услуги, содржани во Ценовникот на Операторот.

Фактурирањето на месечната претплата за основните услуги, како и претплата за дополнителните услуги, се врши однапред за секој месец. Во фактурата (сметката) ќе биде дополнително пресметан и данокот на додадена вредност. Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува законска затезна камата, од денот кога Претплатникот започнал со задочнување на плаќањето. Доколку Претплатникот не ја плати фактурата (сметката) за користење на услугите, во рокот за плаќање определен во сметката, Операторот, по претходно известување до Претплатникот да го подмири својот долг, има право времено да го прекине пристапот до услугите во појдовен сообраќај, до целосно плаќање на долгот од страна на Претплатникот. Додека е исклучена линијата во еден правец месечната претплата продолжува да тече.

Доколку и по истекот на 15 дена од времениот прекин во појдовен сообраќај Претплатникот не го плати долгот, Операторот може времено да го прекине пристапот до услугите во две насоки и од тој момент Операторот нема да фактурира месечна претплата и има право да го раскине Договорот.

Операторот за време на времениот прекин на услугите од овој член, не смее да го ограничи пристапот и користењето на броевите на службите за итни повици.

Операторот повторно ќе го приклучи Претплатникот во најкраток можен рок, по презентирање на писмен или електронски доказ за подмирен доспеан долг.

Доколку Претплатникот не го плати долгот ниту во рок од 80 дена по истекот на рокот за плаќање определен во сметката, Операторот има право да го раскине Договорот и да пристапи кон конечен прекин на услугите.

Претплатникот има право да депонира одреден износ на средства како аванс на жиро сметка, од која ќе се прплат средства за подмирување на обврските за плаќање кон Операторот. Во овој случај, наплатувањето на услугите ќе се врши со директно минусирање од депонираните средства како аванс.

Операторот го задржува правото да може да бара од Претплатникот депонирање на одреден износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување на Претплатникот заради доцнење или неможност за плаќање, за телефонски приклучок од временен карактер, при склучување на претплатничкиот договор со Претплатник кој не е државјанин на Р. Македонија или со Претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност, при невообичаен зголемен обем на сообраќај во кус временски период, како и поради други оправдани причини.

## ПРАВА И ОБВРСКИ НА Операторот

### Член 6

#### Операторот има право:

Операторот може да го промени претплатничкиот број на претплатничката линија заради технички причини, без согласност на претплатникот, по писмено известување во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измената. Во централите каде што постојат технички можности, се дава известување за промената на броевите, така што за време од 30 дена на секој повик упатен до стариот број се дава известување за настанатата промена со информација за новиот број. За претплатниците-правни лица, известувањето за настанатата промена на броевите се дава за време од 60 дена. Промена на претплатничкиот број може да се изврши и по барање на претплатник, со поднесување на писмено барање до операторот, доколку за тоа постојат технички можности, за што операторот може да наплати соодветен надоместок согласно својот ценовник.

Да ги чува, обработува, објавува, користи или разменува податоците на Претплатникот, заради исполнување на целите на овој Договор, во согласност со ЗЕК или друг закон или пропис.

Статистички да ги обработува податоците за сообраќај на Претплатникот заради маркетинг на електронски комуникациски услуги или заради давање на услуги со додадена вредност, за период на времетраење на овој Договор.

Да наплатува надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок за претплатничка линија (претплата), како и надоместок за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи согласно Ценовникот на Операторот.

За повторно вклучување на исклучента 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 Ценовникот на Операторот.

Да стави забрана на користење на дополнителни услуги и услуги со посебна цена на чинење, кои Операторот со посебен договор ги обезбедува од одредени оператори и/или даватели на услуги, а за кои Претплатникот при користење на тие услуги направил долг кој не го платил во рокот определен со претплатничкиот Договор.

Да врши преглед и контрола на исправноста на терминалната опрема и инсталациите на Претплатникот.

Да пристапи кон конечно прекинување на услугите во случај на злоупотреба или постојано одложување на плаќањето.

Од своите Претплатници да ги побара личните податоци утврдени со закон.

Да ги користи личните податоци на претплатниците за директен маркетинг на производи и/или услуги на Операторот, единствено со нивна претходна согласност, со обврска на претплатниците да им овозможи во секое време, бесплатно и со користење на едноставни средства, да го спречат користењето на нивните лични податоци.

Привремено да го ограничи или престане пристапот кон јавните комуникациски услуги во следниве случаи:

- Доколку Претплатникот не ја плати фактурата (сметката) за користење на услугите во рокот за плаќање определен во фактурата (сметката), до целосно плаќање на истата;
- Доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на други лица со одреден надомест, без претходно склучен договор со Операторот.
- 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 терминална опрема или инсталации, до отстранувањето на овие пречки, односно недостатоци;
- Ако Претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема и инсталации, до извршување на прегледот;
- Ако Претплатникот приклучи неодобрена терминална опрема, до замена на истата со одобрена терминална опрема;
- Доколку јавната Комуникациска услуга се користи или е намената да се користи за цел спротивна на условите од овој Договор или друг закон и пропис;
- Поради неисполнување на било која друга обврска на Претплатникот по овој Договор.

За време на привременото прекинување на услугата со времетраење од повеќе од 3 часа, во случаите утврдени во алинси 3 и 4 од ставот 9 на овој член, меѓечната претплата и надоместоците за дополнителни услуги се намалуваат за износ пропорционален со времетраењето на прекинот. Во овој случај Операторот нема да сноси одговорност за било каква индиректна штета евентуални причинета на Претплатникот, поврзана со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и сл.

### Член 7

#### Операторот се обврзува:

Да објавува транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи, за сите надоместоци во случај на раскинување на претплатнички договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, како и информации за оштитите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат, во јасна, разбиралива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во официјалните продажни места на операторот.

Да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во понудата по поднесено барање за склучување на претплатнички договор и во рок утврден од негова страна во пишана форма да го извести подносителот на барањето за постојето, односно не постојето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето.

Да не склучува претплатнички договори кои содржат нечесни услови, односно одредби со кои се предизвикува значителна иерархиска несправедливост во правата и обврските на договорните страни, на штета на претплатниците.

Да јавно објави листа на услуги што им ги нуди и обезбедува на претплатниците.

Да ги утврди цените за пристап и користење на јавните електронски комуникациски услуги во ценовник, што треба да биде изразен во јасна, разбиралива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во своите официјални продажни места.

Да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугите на Претплатникот, во согласност со ЗЕК, Правилникот и други прописи и акти донесени врз основа на нив.

Да овозможи пристап и активирање на јавните комуникациски услуги во рок од 7(седум) работни дена од денот на склучување на овој Договор.

Да овозможи идентификација или спречување на идентификација на повикувачки и повикан број, на барање на Претплатникот, како и бесплатен пристап до броевите на службите за итни повици.

Да води евиденција за своите претплатници, нивните адреси и кориснички броеви.

Во рамките на техничките можности да обезбеди неповредливост и заштита на тајноста на пораките што се пренесуваат, како и да гарантира сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето информации за претплатниците преку обработка на податоци, освен во случаи предвидени со Закон.

За користење на услугите да изготви фактура (сметка) на Претплатникот за секој месец и да му ја достави најдоцна до 15-ти наредниот месец.

Во случај на повреда на одредбите на овој Договор, за тоа да го извести Претплатникот и да му определи разумен рок за исполнување на обврските предвидени со овој Договор. Операторот нема обврска да го извести Претплатникот во случаи кога Претплатникот предизвикува моменталан и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или кога предизвикува голема материјална или оперативна штета на Операторот.

Доколку дојде до менување на цените на услугите, начинот на тарифирање на истите, како и другите услови на работење, претходно, во рок не покус од 7(седум) работни дена, преку средствата за јавно информирање, веб страницата на Операторот, електронски или друг јавно достапен начин, да го извести Претплатникот.

Во случај на неоснован привремен прекин на јавната комуникациска услуга, да го ослободи Претплатникот од плаќање на месечна претплата и надоместоците за користење на дополнителните услуги, за износ пропорционален со времетраењето на прекинот, доколку прекинот траел подолго од 3 часа. Во овој случај Операторот нема да сноси одговорност за било каква индиректна штета, евентуално причинета на Претплатникот, поврзана со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувачето, изгубен углед и сл.

Да ги утврди цените за пристап и користење на јавните комуникациски услуги во Ценовникот.

## ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

### Член 8

#### Претплатникот има право:

Во рок утврден од страна на операторот во пишана форма да биде известен за постоењето, односно не постоењето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето.

Да не склучува претплатнички договори кои содржат нечесни услови, односно одредби со кои се предизвикува значителна нерамнотежа во правата и обврските на договорните страни, на штета на претплатниците.

Да има пристап до Ценовник.

Да поднесе барање за преселување на претплатнички пристап на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот, во согласност со член 10 од овој Договор.

Да му биде овозможено преселување на претплатнички пристап на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот, во согласност со член 10 од овој Договор.

Да добива квалитетно и непрекинато користење на услугите, во согласност со ЗЕК, Правилникот и други прописи и акти донесени врз основа на нив.

Да бара пренесување на број/броеви од сопствената мрежата во мрежи на други оператори, како и од мрежи на други оператори во сопствена мрежа согласно пропишаните прописи на РМ.

Да ги користи сите комуникациски услуги што се соодветни на технолошкиот развој на мрежата на Операторот и што може да бидат користени на неговата терминална опрема. На преселување на телефонскиот пристап, односно комуникациската услуга во рамките на комуникациската мрежа на друга адреса, во истото нумерациско подрачје на Операторот, со поднесување на писмено барање и писмен доказ за подмирен вкупен долг за што плаќа единократен надомест, согласно Ценовникот на Операторот.

Да бара мирување (времен прекин) на комуникациските услуги, за период од 30 дена до три месеци, но не повеќе од еднаш годишно и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата, за што плаќа единократен надомест согласно Ценовникот на Операторот.

Да бара во секој момент бесплатно, на једноставен начин и со користење на једноставни средства Операторот да престане да ги обработува личните податоци на претплатниците за директен маркетинг на производи и/или услуги.

Да одлучува дали и кои податоци ќе бидат објавени во телефонскиот именик, како и да бара исправка на претходно поднесените податоци.

Да го пренесе правото на користење на претплатничката линија, односно комуникациската услуга, на друго лице кое ги исполнува потребните услови за засновање на претплатнички однос, со писмена согласност од страна на Операторот и со претходно целосно подмирување на сите обврски за реализираните комуникациски услуги кон Операторот. Новиот претплатник ќе продолжи да го користи постојниот телефонски пристап со дефинирана нумерација и категорија на услуги.

Да бара и да добие информации која се однесува на услугите што ги овозможува Операторот, како и за цените и тарифите за користење на истите.

Да понесе приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедување на услугите.

### Член 9

#### Претплатникот има обврска:

Навремено да ги плаќа фактурираните износи за користени јавни комуникациски услуги, во рокот наведен во фактурата(сметката) и во случај на поднесен приговор за износот на сметката.

Непримањето на фактурата (сметката) не го ослободува Претплатникот од обврска да го плати долгот на време.

Да ги користи комуникациските услуги исклучиво за сопствени потреби согласно нивната намена.

Претплатникот е одговорен и за користење на претплатничка линија, кога истата ја користат други лица на кои тој тоа им го овозможил.

Во рок од 15 дена писмено да го извести Операторот за секоја промена на податоците потребни за склучување на овој Договор, а кои се неопходни за непречено доставување на известувањата и фактурите (сметките). За штетите настанати со непочитување на оваа обврска, Операторот не презема одговорност.

Да овозможи пристап до приклучната точка на терминалната опрема на овластените технички лица на Операторот, со налог издаден од стручна служба на Операторот.

Да користи само терминална опрема, во согласност со условите утврдени со прописите со кои се уредува радио и комуникациска терминална опрема.

Да го почитува секое упатство и соопштение на Операторот во поглед на користење на услугите и опремата.

Да се воздржува од било какви дејствија кои би ја довеле во опасност или и нанеле штета на мрежата.

Да ги сноси трошоците за отстранување на дефектите на уредите, инсталацијата и мрежата, предизвикани по негова вина.

Во случај на недобивање на месечната телефонска сметка, да се информира во специјализираните служби за односи со корисниците на Операторот и да побара изготвување на истата.

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.

Да не ја користи претплатничката линија за лажни повици или за вознемирувачки повици.

Комуникациските средства (SIP уред, модем, рутер и др.), сопственост на Оператор, кои овозможуваат приклучување на неговата терминална опрема на комуникациската мрежа, да ги чува и одржува со внимание на добар домакин и во исправна состојба.

## ПРЕСЕЛУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ПРИКЛУЧОК

### Член 10

Претплатникот може со писмено барање до Операторот да побара преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерацијско подрачје на операторот. Доколку е технички можно Операторот во рок, определен во неговите општи услови за пристап и користење на јавните комуникациски услуги ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број. Доколку преселувањето технички не е можно, операторот во рок определен во неговите општи услови за пристап и користење на јавните комуникациски услуги ќе го извести за тоа претплатникот и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине согласно условите во договорот или пак да го отстапи на друго лице. За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во согласност со ценовникот на Операторот.

## ВРАЌАЊЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА

### Член 11

Операторот треба на претплатниците да им ги врати наплатените парични средства во следните случаи:

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната

фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа;

- во други случаи на основан приговор од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вклучуирана законска казнена камата;

- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

## ВИША СИЛА

### Член 12

Користењето на услугите кои ги обезбедува Операторот може да биде прекинато поради дејство на виша сила. Под виша сила се подразбира настан, независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди или поради кој исполнувањето на обврските по Договорот станало отежнато или невозможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на природни настани, опшествени настани, (штрајк, немири, војни), акти на јавната власт, нарушување во функционирањето на системот.

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

## ПРОМЕНИ НА ДОГОВОР

### Член 13

Операторот има обрска за известување на Претплатникот за планираните измени на условите наведени во овој Договор, во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените. Претплатникот има право во истиот период, да го раскине овој Договор без казнени пенали доколку не се согласува со предложените измени.

Се смета дека претплатникот се согласил со промените на условите на овој Договор доколку во периодот на известувањето, писмено не го извести Операторот дека го раскинува Договорот.

Непримањето на вакво известување, од причини за кои е одговорен Претплатникот, не го ослободува Претплатникот од обврските кои ќе настанат како резултат на измените на условите во овој Договор.

Раскинувањето на овој Договор не го ослободува Претплатникот од плаќање на пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски, пристигнати пред извршените измени во условите наведени во овј Договор.

## РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР

### Член 14

Претплатникот може да го раскине Договорот со Операторот, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно, со поднесување на писмено барање кое мора да ги содржи следните елементи: име или назив на претплатникот; матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица; адреса на претплатникот; електронска комуникациска услуга (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др) и датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од

5 дена од денот на поднесување на барањето. Претплатничиот договор се смета за ракијат од денот наведен во писменот барање, при што Претплатникот е должен да ги подмири доспеаните обврски кои ги има кон Операторот. Претплатникот и по раскинувањето на Договорот ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, ако и евентуално се фактуирани со задочнување или се фактуирани, а не се платени од страна на Претплатникот.

При раскинувањето на Договорот, Претплатникот е обврзан да ги врати комуникациските средства во сопственост на Операторот во исправна состојба. Операторот ја утврдува исправноста на средствата при превземањето.

Операторот може да го раскине Договорот, особено:

1. Поради неисполнување на обврските на Претплатникот предвидени со овој Договор;
2. Доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од Договорот;
3. Доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на трети корисници со одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со Операторот;
4. Во случај на смрт на Претплатникот, доколку линијата не е пренесена на друго лице во рок од 6 месеци;
5. Со судска одлука за бришење од централен регистар;
6. Во случај на стечај, ликвидација или неликвидност на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 2 месеци, од прakaњето на писмено предупредување од страна на Операторот;
7. Во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна Претплатникот за цел спротивна на ЗЕК, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи, констатирани од страна на надлежен орган;
8. Доколку Операторот не е во состојба да ги обезбедува условите поради дејство на вишта сила подолго од 3 (три) месеци;

Во случај на раскинување на овој Договор поради задочното плаќање, Претплатникот неможе да склучи нов претплатнички договор, пред целосно да ги подмири своите финансиски обврски кон Операторот.

Во случај на раскинување на овој Договор, сите финансиски обврски на Претплатникот кон Операторот доспеваат веднаш.

## ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ ОД ПРЕТПЛАТНИКОТ

### Член 15

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

Фиксен оператор

Приговорите се доставуваат во писмена и електронска форма до службата за грижи за корисници при Операторот. Приговорот се поднесува во рок од 5 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

Операторот има обврска да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот и за тоа писмено да го извести Претплатникот.

Доколку Претплатникот не е задовolen од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации. Доколку Операторот не постапи по приговорот во утврдениот рок, Претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации, во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот.

Бесплатен број на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации: 190 каде корисниците на електронски комуникациски услуги можат да ги оставарат своите права .

## ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

### Член 16

Како составен дел на овој Договор се сметаат обрасците и анексите кон Договорот кои ги пополнува, односно потпишува Претплатникот, за активирање и деактивирање на комуникациските услуги и заради утврдување или менување на тарифниот модел кој го користи .

Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и електронските записи од свидетелството на Операторот за извршено активирање и деактивирање на комуникациските основни и/или дополнителните услуги по електронски пат (повикување на телефонски број, веб страница, електронска пошта и сл.)

Овој Договор се смета за склучен од денот на потпишувањето на двете договорни страни.

Овој Договор влегува во сила со денот на активирањето на јавната комуникациска услуга, предмет на овој Договор, од кога и почнуваат да течат обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.

Овој Договор се склучува на неопределено време.

### Член 17

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

Доколку настанатиот спор не може да се разреши на начин предвиден во ставот 1 од овој член, за истиот ќе решава Основниот суд Охрид.

### Член 18

Овој Договор е подготвен во 2(два) истоветни примероци, од кои 1(еден) за Претплатникот и 1(еден) за Операторот.

Претплатник

# ИНФЕЛ С НЕТПЛУС

Друштво за услуги, телекомуникации и информатички инженеринг ИНФЕЛ-НЕТПЛУС ДОО ОХРИД  
ул. Богомилска 61, 6000 Охрид, тел. 046/611-001, факс 046/611-002, [info@infelnetplus.com](mailto:info@infelnetplus.com), ЕДБ 4020007500241

## ПРИЛОГ БР .

Овој прилог и прилозите од реден бр. I до овој прилог се неодвоив дел од Договорот бр. \_\_\_\_\_ склучен на ден \_\_\_\_\_.

Податоци за претплатникот:

Име и Презиме / Назив:

Адреса на која ќе пристигнува фактурата (сметката):

Лице за контакт кај претплатникот: \_\_\_\_\_ Тел. за контакт: \_\_\_\_\_

### Член 1

Претплатникот задолжително треба да избере Тарифен модел и времетрасење на Договорот.

Претплатникот се обврзува да ја користи услугата за временски период кој го избрал за секој од наведените пакети, сметано од денот на техничката реализација и за истиот период се обврзува редовно да ги користи основните услуги на Кабелскиот оператор (КО), според условите на меѓусебниот договор. Услов за користење на телефонската линија е претходно обезбеден интернет пристап од страна на КО. За квалитетот на интернет пристапот во целост одговара КО.

### Член 2

Претплатникот според избраниот тарифен модел на овој Договор е согласен услугата да ја користи за времетрасење наведено за секоја претплатничка линија од датумот на инсталација, согласно податоците наведени во табелата:

Телефонски број	Адреса на инсталација	Датум на инсталација	Времетраење	Тарифен модел	Инсталирана опрема
-----------------	-----------------------	----------------------	-------------	---------------	--------------------

Во случај на раскинување на договорот ( од било која причина) во период пред 12 или 24 месеци ( во зависност од избраниот тарифен модел) од денот на активирање на претплатничката линија, корисникот ќе треба да плати фактура во висина од 1000 ден (без ддв) односно 2000 ден (без ддв), (во зависност од избраниот тарифен модел: 12 односно 24 месеци) и тоа за секоја инсталирана телефонска линија за која не е истечен задолжителниот период на користење. Доколку корисникот не е задоволен од квалитетот на услугите, во период од 30 дена од денот на активирање на претплатничката линија, има право да побара деактивирање на претплатничката линија и раскинување на договорот. Во овој случај на корисникот нема да му се наплати износот од 1000 ден (без ддв) односно 2000 ден (без ддв) за пенали поради раскинување на договорот во период пред 12 односно 24 месеци од денот на активирањата.

Согласно Преплатничкиот Договор, на Претплатникот му се доделува комуникациска опрема на користење за цело времетрасење на договорот. Комуникациската опрема му се доделува на Претплатникот при активирање на претплатничка линија. При истекување или раскинување на договорот од било кој причини Претплатникот е должен да ја врати комуникациската опрема во исправна состојба во рок од 10 дена . Во спротивно истата ќе му биде фактурирана во полн износ спред ценовникот на Операторот.

### Член 3

Доколку Претплатникот сака да го промени тарифниот модел, Претплатникот се обврзува да ја плати разликата на еднократниот надомест за приклучок помеѓу избраните тарифни модели. Претплатникот може најмногу еднаш месечно да бара промена на тарифниот модел, за што плаќа надомест, согласно Ценовникот на Операторот.

### Член 4

Во случај на непостапување согласно одредбите на овој Прилог кон Договорот, Операторот го задржува правото да изврши наплата на паричните побарувања по судски пат.

### Член 5

Претплатникот е согласен неговиот претплатнички број да биде објавен во целосниот телефонски именник, како и во интерниот телефонски имник на Операторот во печатено или електронско издание.  не  да

### Член 6

Претплатникот е согласен по електронски пат да добива известувања за новите производи, разни промоции како и други информации поврзани за тековното работење.  не  да (e-маил адреса): \_\_\_\_\_

### Член 5

Овај Прилог е составен во 2(три) истоветни примероци, од кои по 1 (еден) за секоја потпишана страна и истот стапува во сила со неговото потпишување од двете договорни страни.

Фиксен оператор

Претплатник