

**ДОГОВОР Бр.**

За засновање на претплатнички однос склучен на ден \_\_\_\_\_ година помеѓу:

ТРД ИНФЕЛ-КТВ ДОО ОХРИД, со седиште на ул. Богомилска 61, 6 000 Охрид, во понатамошниот текст  
Оператор, од една страна и

Име и Презиме/Назив: \_\_\_\_\_

Адреса: \_\_\_\_\_

ЕМБГ/ЕДВ: \_\_\_\_\_

02.09.2015

(во понатамошниот текст како Претплатник)

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА  
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ  
СКОПЈЕ

од \_\_\_\_\_

Формено:

ОФ. Един.

Број:

Прилаг.

Брзина:

Операторот има право да ги доставува податоците со кои располага за Претплатникот на надлежен државен орган, врз основа на доставеното барање во постапка предвидена со закон.

## ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

### Чл. 6

#### Претплатникот има право:

Да ги користи услугите дефинирани во Прилог бр.1, за цело времетраење на овој Договор.

На преселување на приклучокот, односно комуникациската услуга во рамките на комуникациската мрежа на друга адреса, со поднесување на писмено барање и писмен доказ за подмирен вкупен долг за што плаќа еднократен надомест, согласно Ценовникот.

На барање на претплатникот, операторот кој врши реемитување на програмски сервиси треба да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање.

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

Приговорите се доставуваат во писмена форма до службата за грижа за корисници на Операторот. Приговорот до Операторот се поднесува 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, се до донесување на конечна одлука, Претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката.

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 (АЕК), како независно регулаторно тело во областа на електронските комуникации во Република Македонија.

Доколку Операторот не постапи по приговорот во рокот утврден во став 11 од овој член, Претплатникот има право да побара заштита на своето право пред АЕК, во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот. Претплатникот има право на достапност до службата за грижа за корисници на АЕК, на бесплатниот телефонски број 190, како и до службата за грижа за корисници на Операторот, на телефонскиот број 611 611.

### Чл. 7

#### Претплатникот има обврска:

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

Непримањето на сметката не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати долгот на време.

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

Претплатникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на јавната комуникациска мрежа. Во случај да го стори тоа, ќе биде исклучен без претходно известување и ќе биде должен на Операторот да му ја надомести претрпената штета.

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.

Доколку дојде до промена на сопственоста на станот, претплатникот е должен веднаш да го извести Операторот за настанатата промена и должен е да ги подмири сите свои обврски кон Операторот, а доколку новиот сопственик сака да ги користи услугите на Операторот, се склучува нов договор.

Да овозможи пристап до приклучната точка на терминалната опрема на овластените лица на Операторот.

Да се воздржува од било какви дејствија кои ја довеле во опасност или и нанеле штета на мрежата дури и ако биде исклучен од неа. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата.

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

Во случај на недобивање на месечната сметка, да се информира во службата за грижа со корисници на Операторот и да побара изготвување на истата.

Комуникациската опрема (STB-дигитален кабелски приемник, кабелски модем, рутер и др.), сопственост на Операторот, да ги чува и одржува со внимание на добар домаќин и во исправна состојба.

Секое евентуално оштетување на опремата на Операторот, настанато по вина на Претплатникот, должен е да ја надомести направената штета.

## НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

### Чл. 8

Претплатникот се обврзува да плати еднократен неповратен надомест за почетно приклучување на мрежата согласно актуелниот Ценовник на Операторот.

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

Крајниот рок за доставување на сметката, за корисници кои склучиле договор на определено време, за тековниот месец е 15<sup>th</sup> во тековниот месец, а краен рок за плаќање е 30<sup>th</sup> истиот месец, додека за корисници на неопределено време сметката се изготвува на денот на плаќање.

Доставување на сметките до Претплатникот се врши преку Македонска Пошта или преку овластени инкасатори од страна на Операторот.

Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма, вклучително и е-майл преку која ќе се врши доставата.

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 сметката во рокот за плаќање определен во неа, Операторот со писмено известување ќе му определи дополнителен рок за плаќање на истата. Доколку Претплатникот не ја плати сметката и во дополнителниот рок за плаќање, Операторот има право времено да го прекине пристапот до услугите, до целосно плаќање на долгот. Додека е исклучена услугата а Договорот не е раскинат, месечната поетплата продолжува да тече.

Операторот повторно ќе го приклучи Претплатникот, во рок од 48 часа, по презентирање на писмен или електронски доказ за подмирен долг.

Операторот ќе ги врати паричните средства на Претплатникот, во наредната сметка, во случај на:

- привремен прекин на претплатничката линија поради пречки на линијата, за износ пропорционален на деновите кога линијата била во прекин, но само доколку прекинот траел повеќе од 3 часа. Во овој случај Операторот нема да сноси одговорност за било каква индиректна штета причинета на Претплатникот, поврзана со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувачето, изгубен углед и сл.;
- во случај на основан приговор од страна на Претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци, доколку редовно ги подмирува своите обврски, во висина на погрешното задолжување;
- во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на услугите, доколку има депонирани средства како аванс, Операторот ќе изврши враќање на депонираните средства, по подмирувањето на вкупниот долг на претплатникот.

## ВИША СИЛА

### Чл. 9

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, општествени настани, (штајк, немири, војни), акти на јавната власт, нарушување во функционирањето на системот.

При невреме (грмотевици) се препорачува приклучокот на јавната комуникациска мрежа да биде исклучен од апаратите кај Претплатникот.

Операторот не сноси никаква одговорност кон Претплатникот за евентуален пренос на дефектот на мрежата, предизвикан од страна на трето лице или настан на виша сила.

## ПРОМЕНИ НА УСЛОВИТЕ НА ДОГОВОР

### Чл. 10

Во согласност со развојната програма, техничките планови и пазарните услови, Операторот има право на измените на условите на овој Договор, со претходно писмено известување на Претплатникот, во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените.

Претплатникот без последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

Се смета дека Претплатникот се согласил со промените на условите на овој Договор доколку во рок од 30 дена од известувањето, писмено не го извести Операторот дека го раскинува Договорот.

## РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР

### Чл. 11

Претплатникот може да го раскине Договорот лично, со поднесување на писмено барање, при што е должен да ги подмири сите доспеани обврски кои ги има кон Операторот.

Операторот не треба да одбие раскинување на претплатнички договор по барање на претплатникот.

Оператор

---

Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање за раскинување на договорот.

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 во рок од пет дена. Операторот ја утврдува исправноста на опремата при превземањето. При евентуално оштетување на опремата Претплатникот е должен да ја плати опремата во полни износ.

Во случај на ракинување на овој Договор од страна на Претплатникот, паричните средства дадени при приклучокот не се враќаат.

Во случај на раскинување на Договорот пред истекот на рокот за кој што е склучен, Претплатникот е должен да плати надомест за предвремено раскинување на Договорот и тоа:

- да ги подмири сите обврски за инсталирање на опремата во износ дефиниран од страна на Операторот,
- да плати договорна казна во износ од 3.000,00 ден.
- договорот на Претплатникот ќе му биде раскинат предвремено во рок од 20 дена од денот на доставување на барањето за раскинување на договорот.

Операторот може веднаш да го раскине Договорот, особено:

- Доколку Претплатникот не ги плаќа редовно и во определениот рок доспеаните месечни надоместоци, со писмено предупредување ќе се определи дополнителен рок за плаќање. Доколку и после овај рок не го плати заостанатиот долг, Договорот ќе биде раскинат а Претплатникот исклучен од мрежата на Операторот.

- Доколку јавната комуникациска услуга се користи за цел спротивна на условите од овој Договор;

- Доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија за давање на комуникациски услуги на трети лица;

- Доколку Операторот не е во состојба да ги обезбедува условите поради дејство на виша сила подолго од три месеци;

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

## ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

### Чл. 12

Како составен дел на овој Договор се сметаат Прилозите и Обрасците, како и електронските записи од евиденцијата на Операторот.

### Чл. 13

Сите спорови договорните страни ќе ги решаваат спородбено. Доколку спорот не може да се реши спородбено, надлежен е Основниот суд Охрид.

### Чл. 14

Овој Договор е подготвен во 2(два) истоветни примери, од кои по 1(еден) за двете договорни страни.

Претплатник

---

**Прилог бр.1/**

Кон Договорот Бр. \_\_\_\_\_ за засновање претплатнички однос склучен на ден \_\_\_\_\_ год.  
Податоци за претплатникот:

Адреса на инсталирање на линијата: \_\_\_\_\_

Адреса на која ќе пристигнува сметката: \_\_\_\_\_

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

Број на ТВ приемници: Аналогни \_\_\_\_\_ Дигитални \_\_\_\_\_  
**Член 1**

Со склучувањето на претплатничкиот договор, претплатникот добива право на користење на основната услуга што ја обезбедува операторот како и право на користење на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани од страна на операторот и/или давателот на услуги.

Минимален број на радио и телевизиски канали 15.

**Член 2**

Претплатникот нема право да користи дополнителна комуникациска услуга доколку не е претплатник на основната телекомуникациска услуга - **кабелска аналогна телевизија**. Претплатникот задолжително треба да избере модел на услуги, број на приклучни места и времетраење на Договорот.

Претплатникот се обврзува да ја користи услугата за временски период кој го изbral.

**Член 3**

Пакетот на телекомуникациски услуги кој го изbral Претплатникот, према ценовникот на операторот а јавно објавен на веб страницата([www.infel.net.mk](http://www.infel.net.mk)) и/или на интерниот канал на операторот, е:

1. Месечен надомест за аналогна телевизија .....XXX,00 ден.
2. Месечен надомест за дигитална телевизија – основен пакет.....XXX,00 ден.
3. Месечен надомест за дигитална телевизија – дополнителен пакет.....XXX,00 ден.
4. Месечен надомест за дигитална телевизија – плус пакет.....XXX,00 ден.
5. Месечен надомест за интернет .....XXX,00 ден.
6. Износ на вкупен месечен надомест за користење пакет услуги .....XXX,00 ден.
7. Вредност на опремата дадена на користење за дигитална телевизија .....XXX,00 ден.
8. Вредност на опремата дадена на користење за интернет .....XXX,00 ден.
9. Времетраење на Договорот е на 12; 24 месеци; неопределено време.
10. Услугата ќе се активира од датум: .....XX.XX.XXXX год.

**Член 4**

Доколку Претплатникот сака да го промени тарифниот модел, Претплатникот се обврзува да ја плати разликата на еднократниот надомест за приклучок помеѓу избраните тарифни модели.

**Член 5**

Согласно избраниот модел на услуги, број на приклучни места и времетраење на Договорот, на Претплатникот му се доделува комуникациска опрема на користење за цело времетраење на договорот. Комуникациската опрема му се доделува на Претплатникот при активирање на претплатничка линија. При истекување или раскинување на договорот од било кои причини Претплатникот е должен да ја врати комуникациската опрема во исправна состојба во рок од 5 дена. Во спротивно истата ќе му биде фактурирана во полн износ според ценовникот на Операторот.

Комуникациска опрема доделена на Претплатникот:

1. Модел \_\_\_\_\_ Сериски бр. \_\_\_\_\_
2. Модел \_\_\_\_\_ Сериски бр. \_\_\_\_\_
3. Модел \_\_\_\_\_ Сериски бр. \_\_\_\_\_

**Член 6**

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 7**

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

**Оператор:**

**Претплатник:**

**Прилог бр.2/\_\_\_\_\_**

Кон Договорот Бр. \_\_\_\_\_ за засновање претплатнички однос склучен на ден \_\_\_\_\_ год.

## **ПРОГРАМСКИ ПАКЕТ – Аналогни ТВ програми**

## **ПРОГРАМСКИ ПАКЕТ – Дигитални ТВ програми**



Рекламирана брзина	XXX / XXX
	Mbit/s

Пакет со XXXXX услуги

2 Mbit/s  
12 Mbit/s  
30 Mbit/s  
**100 Mbit/s**

**Минимална Брзина**

XXX / XXX
Mbit/s

- Услуги и апликации во рамки на интернет пристап кои можат да се користат со овој договор се сите оние услуги кои функционираат на интернет мрежата и кои се во склад со предвидените брзини на одбраниот пакет ( пример Skype, Viber, Youtube, E-mail, WEB, Torrents итн).

- По надминување на договорениот трансфер, давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефинираната брзина на 512/512 Kbps, доколку претплатникот користи интернет услуга со лимитирана брзина.
- При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефинираната брзина на 512/512 Kbps, што корисникот не го ослободува од обврската за тој месец (важи само за пакети со договор на определено време).
- При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата нема да ја испорачува дефинираната интернет услуга која (важи само за пакети со договор на неопределено време).

- Брзината на интернет пристапот е незагарантирана и истата може да зависи од повеќе фактори како што се: брзината на web страната на кој се пристапува, оптовареноста на интернет мрежата, конфигурацијата на компјутерот и други фактори, па според тоа брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот.
- Кабелскиот Оператор со цел за транспарентна проверка на моменталната брзина на интернет услугата на претплатникот му предлага да ја користи веб страната [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) со одбирање на сервер за тестирање лоциран во Охрид.
- Давателот на услугата не врши никакво модификување или обликување на сообраќајот насочен према клиентите.