



Дата на издавање:	09.10.2015		
СФБ бр.:	187	Пакет:	2
Корисник:		Вреќност:	-

Унл-бр: 1605

Договор за засновање на претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните комуникациски услуги бр. \_\_\_\_\_ на ден \_\_\_\_\_

Склучен помеѓу физичко/правно лице:

Име и Презиме/Назив	
Бр. на л.к./Жиро сметка	
ЕМБР/ЕДБ МК и ЕМБС	
Адреса на која е инсталирана опремата	
Адреса на лична карта	
Град	
Контакт / Електронска пошта	
Корисничко Име / Лозинка	

Во понатамошниот текст именуван како „Претплатник“ и Друштво за телекомуникациски инженеринг, софтвер, трговија и услуги ИТМ КОМУНИКАЦИИ ДОО Скопје со матичен број 6898246 со седиште на улица Михаил Чаков 9-3/7 во понатамошниот текст именуван како „Оператор“

Препорачливо е корисникот да ја промени стартната лозинка која му е доделена во моментот на инсталацијата.

## ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

### Член 1

Со овој договор Операторот на јавната комуникациска мрежа (во понатамошен текст Оператор/от), му овозможува на Корисникот пристап кон јавната комуникациска мрежа - Интернет. Со овој договор се уредуваат правата, обврските, должностите на Операторот како давател на електронската комуникациска услуга од една и Корисникот на интернет од друга страна.

## ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНИТЕ СТРАНИ

### Член 2

На основ на поднесеното барање за склучување на претплатнички договор од страна на барателот, Операторот е должен да изврши анализа за технички можности за да обезбеди услуга со квалитет кој е дефиниран во понудата и во рок од 72 часа да го известат барателот дали има техничка можност за приклучување на барателот кон мрежата на Операторот. Операторот може по претходна добиена согласност од барателот да го стави барањето во мирување поради немање на техничка можност да се реализира истото. Откако ќе се утврди дека има техничка можност за приклучување се склучува договор помеѓу Операторот и барателот со што договорот се смета за заснован од денот на неговото потпишување. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од договорот важат од денот на активирањето на услугите кои се предмет на овој договор. Операторот се обврзува дека ќе изврши приклучување на барателот кон својата мрежа во рок од 48 часа од потпишувањето на договорот.

### Член 3

Приклучувањето на корисникот кон кабелската мрежа се врши од страна на технички лица од Операторот и тоа во рокот дефиниран во член 2. Корисникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот или во неговиот стан доколку се инсталираат дополнителни комуникациски уреди кои се во сопственост на Операторот, а во случај на оштетување сам треба да ја подмири штетата. Опремата која е во сопственост на Операторот, корисникот е должен да ја врати во исправна состојба по раскинување на договорот во рок од 5 (пет) дена, односно да овозможи пристап за демонтажа од страна на технички лица од Операторот, во спротивно ќе се задолжи во висина од 4.000 денари, исто така доколку се утврди дека опремата е во неисправна состојба истата ќе се наплати по важечкиот ценовник на датум кога се враќа опремата. Во случај на раскинување на овој Договор од страна на корисникот, средствата дадени за приклучокот не се враќаат.

### Член 4

За да може корисникот квалитетно да ја користи услугата, потребно е да поседува персонален или преносен компјутер со конфигурација од поновата генерација.





#### Член 5

Корисникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лица овластени од Операторот кои претходно ќе се легитимираат) во своите простории во кои ќе се изврши монтажа, прегледот или мерењето на јачината на сигналот и да не го попречува понатамошниот тек на инсталацијата од својот до соседните објекти.

#### Член 6

Корисникот се обврзува дека нема самостојно да врши отстранување на евентуални дефекти на опремата и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на Интернет мрежата дури и ако биде исклучен од неа, како и да известува за евентуално оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата, чија проценка ја прави овластено техничко лице од страна на Операторот.

#### Член 7

Корисникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на мрежата на Операторот. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од мрежата на Операторот без враќање на уплатените средства, со тоа што Корисникот се обврзува дека ќе го подмири сите доспееани долгови до тој ден.

#### Член 8

Операторот се обврзува дека по извршувањето на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, Операторот е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа доколку дефектот е настанат од 20:00 до 08:00 часот наредниот ден.

#### Член 9

Операторот е должен да ги одреди услугите и цените, исто така да ја проектира, одржува, сервисира и усовршува неговата мрежа. Операторот ги одредува нормативите и условите за соработка со корисникот.

### НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

#### Член 10

Корисникот се обврзува по извршеното приклучување на мрежата на Операторот да му исплати паричен надомест за: еднократен надомест за приклучок од 600 денари;

надомест за претходно одбраниот пакет во износ од \_\_\_\_\_ денари;

ОДБРАН ПАКЕТ \_\_\_\_\_

Временски период на договорот: [ ] неопределено; [ ] 12 месеци; [ ] 24 месеци

Брзина за Download во пристап дел: до \_\_\_\_\_ Mbps\* и брзина за Upload во пристап дел: до \_\_\_\_\_ Mbps\*

\*Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор, од фактори кои влијаат надвор од мрежата на Операторот, како преоптеретеноста на серверите каде што се пристапува.

Минимална загарантирана брзина од 128 kbps.

Вкупната количина на податоци е дефинирана со пакетот. По надминување на количината на податоците

определени според договорот корисникот нема дополнителни трошоци и услугата се прекинува за тековниот месец.

Корисникот се обврзува дека месечниот надомест ќе го плаќа редовно преку банкарска трансакција или во просториите на Операторот за секој месец однапред од 1-ви до 15-ти во тековниот месец при што Операторот е должен да му издаде сметка со детален опис на платената услуга по барање на Корисникот.

Операторот го формира, а во иднина го задржува правото да го менува ценовникот во кој се истакнуваат услугите и нивните цени, исто така и условите за користење на истите, во зависност од пазарните услови. За сите промени корисникот ќе биде благовремено известен. Согласно подобрувањето на мрежата операторот го задржува правото да ја промени брзината и цената на услугите.

Операторот може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на корисникот.

Операторот треба да го известува корисникот во рок кој не може да биде пократок од триесет дена пред воведувањето на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на корисникот дека во истиот период односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да може да го раскине претплатничкиот договор доколку не се согласува со предложените измени.

Доколку Операторот не постапи во согласност со став 2 од овој член тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатените обврски или исполнување на договорените обврски пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

#### Член 11

Доколку корисникот не се придржува кон условите на ценовникот или условите на овој Договор, Операторот писмено ќе го известува корисникот за рокот за плаќање кој изнесува не повеќе од 15 (петнаесет) дена, по кој рок ќе биде исклучен од мрежата односно ќе му биде оневозможен пристапот кон Интернет.

#### Член 12

Корисникот не смее да приклучи друг корисник или компјутер на својот приклучок, ниту својот приклучок или корисничко име и лозинка да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственост на станот/куќата/објектот претплатникот е должен веднаш да го известува Операторот за настанатата промена.

Во таков случај:

претплатникот е должен да ги подмири своите обврски кон Операторот; доколку новиот сопственик на станот/куќата/објектот сака да ги користи услугите на Операторот се склучува нов Договор.



### Член 13

Корисникот може со писмено барање да побара преселување на претплатничката линија.

Доколку е технички можно Операторот ќе изврши преселување во рок од 96 часа од поднесувањето на барањето за преселба од страна на корисникот.

Доколку се утврди дека нема техничка можност Операторот ќе го извести корисникот во рок од 48 часа за не постоење на техничка можност за преселување и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине без никакви дополнителни трошоци или казнени поени, но само ако корисникот ги има подмирено сите сметки кон Операторот до денот кога е поднесено барањето за преселба. Доколку се врши раскинување на договорот претплатникот се обврзува да им обезбеди пристап на техничките лица од Операторот да пристапат кон демонтажа на опремата која е во посед на Операторот, а му е дадена на клиентот на користење се додека важи овој Договор.

Операторот го задржува правото да го одбие барањето за преселување доколку корисникот има неподмирен долг кон него.

Трошоците настанати за преселување се на сметка на корисникот, а се утврдуваат според важечки ценоник на денот кога се извршува преселувањето.

### Член 14

Операторот ќе ги врати паричните средства на претплатниците во следните случаи:

во случај на привремен прекин на претплатничка линија а од Интернет мрежата поради пречки на линијата, Операторот ќе изврши враќање на паричните средства во делот на претплата и надоместоци за дополнителни услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекилот трае подолго од 3 часа. Износот ќе биде одбиен од наредната сметка на сите претплатници, кои поднеле приговор, кај кои постоел прекин.

во други случаи на основан приговор од страна на корисникот за утврдена неточна обработка на податоци што довеле до зголемување на износот за користени услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вкalkулирана затезна камата.

Во случај на престанок на обезбедување на услугата не по вина на корисникот или во случај кога корисникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, Операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечна претплата, надоместок за користеше на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

### Член 15

Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (грмотевичи и сл.) се препорачува главниот кабел кој влегува од надвор и е конектиран на корисничкиот компјутер или друг вид на електронски уред (Рутер и сл.) да биде задолжително отстранет од уредот односно мрежната картица и исклучен од струја, во спротивно Операторот не сноси одговорност за можните последици. Во случај на дефект на опремата, кој го утврдува стручно лице што го застапува Операторот, предизвикана од струен удар поради неисправна електрична инсталација, Корисникот е должен да го плати уредот оставен на користење по цена од 4.000 (четири илјади) денари.

Операторот се обврзува:

на своите претплатници, без надоместок да им достави детална сметка за сите видови услуги, што ги користел претплатникот на барањето на корисникот;

да ги чува податоците и услугите согласно одредбите од законот за електронски комуникации;

да овозможи пренос на правото на користење на комуникациските услуги на друго лице на барање на корисникот;

да обезбеди согласност од претплатникот за добивање на информации со кои се врши директен маркетинг.

## ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

### Член 16

Договор на неопределено време не му дава право на корисникот да го стави сервисот во мирување. Доколку не се достави барање за мирување корисникот се смета дека ќе го користи сервисот и во наредниот месец за што уредно ќе си го подмири долгот по член 10.

Доколку корисникот не поднесе писмено барање до Операторот во рок од 5 (петнаесет) дена пред истекот на времето за кое е потпишан договорот, со кое ќе се нагласи дека не сака да го продолжи претплатничкиот однос со Операторот, претплатничкиот однос не престанува туку продолжува на неопределено време под истите услови, но со можност да биде раскинат или променет во било кое време со отказниот рок од овој член, **но без обврски** за плаќање на договорени казни за предвремено раскинување на договор.

Операторот треба да го извести корисникот најмалку 30 дена пред истекот на задолжителното траење на договорната обврска за новонастанатите услови и за задржување на корисничкото право за раскинување на договорот, за потпишуваше на нов договор или продолжување на истиот на временски период според условите кои се настанати.

Операторот треба да го извести претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведување на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на претплатникот дека во истиот период, односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да може да го раскине претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.



#### Член 17

Корисникот може да го раскине договорот по претходно писмено барање до Операторот при што не е должен да ги подмири сите обврски кои претходно ги има према истиот.

Корисникот и по раскинувањето на договорот ќе биде одговорен за сите трошоци кои се направени од негова страна, а се фактурирани со задоцнување.

Операторот по барањето за раскинување на Договорот постапува во рок од 15 (петнаесет) дена.

За предвременно раскинување на договор со определено време, на 12 месеци, корисникот освен подмири сите заостанати сметки, доколку ги има, треба да ги подмири и казнените поени во износ од 3000 денари.

Корисникот нема да ги плати казнените поени доколку го раскине договорот пред истекот на договорениот период во случај кога од страна на АЕК ќе биде утврдено дека Операторот не ја испорачува услугага со квалитет дефиниран во претплатничкиот договор.

Операторот може да го раскине договорот кога ќе дојде до повреда на одредбите на овој договор со тоа што претходно писмено ќе го извести корисникот за настанатите услови за повреда на одредбите кои се предмет на овој договор и ќе му даде рок кој нема да биде подолг од 15 дена во кој рок корисникот ќе може да ги исправи настанатите повреди.

#### Член 18

Во случај на спор ќе решава надлежниот суд во Скопје.

### ПРИГОВОРИ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

#### Член 19

Претплатникот има право на приговор до Операторот против одлуките или активностите на Операторот и/или давателот на услуги во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.

Приговорот до операторот како и останатите жалби и поплаки се поднесуваат до нашиот сервис центар на телефон за грижа на корисници 078363806 како по писмен пат на адреса на ИТМ КОМУНИКАЦИИ ДОО – Михаил Чаков 9-3/7, 1000 Скопје или директно во самиот продажен салон каде можат да добијат и образец за поднесување на приговорот.

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 приговор до операторот.

Во случај на поднесен приговор до операторот во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечна одлука, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на Операторот или други достапни начини за плаќање од страна на Операторот.

Операторот по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенцијата. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршена техничка контрола и сл.).

Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право до Агенцијата за Електронски Комуникации по писмен пат на адреса Димитрие Чуповски бр. 13, Скопје или на бесплатниот телефонски број 190.

Доколку Операторот не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот (5) 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 до операторот и/или давателот на услуги.

#### Член 19

Во случај на спор по овој Договор ќе решава надлежниот суд во Скопје.

#### Член 20

Овој Договор е составен во два (2) примерока од кои по еден за секоја од договорените страни. Договорот стапува на сила од денот на неговото потпишување.

