„ ТРАН КАБЕЛ

УЛ.Јоаким Осоговки бб
1330 Крива Паланка
Телефон/Факс 031 /371371
техника 075 414 296
E-mail:trankabel@yahoo.com
web:trankabel.com

АЕК ТЕЛ БРОЈ 190
(ПРИЈАВИ НЕПРАВИЛНОСТИ)

ТРАНШПЕД ТРЕЈД ДООЕЛ СКОПЈЕ ПОДРУЖНИЦА кабло ски оператор ТРАН КАБЕЛ УЛ.ЈОАКИМ ОСОГОВСКИ
КРИВА ПАЛАНКА
Склучува

ДОГОВОР

за користење на приклучок за електронска комуникациска услуга
(интернет)

Склучен на ден _____________ 2015 година помеѓ :

1. **ТРАНШПЕД ТРЕЈД ДООЕЛ СКОПЈЕ подружница кабловски оператор ТРАН КАБЕЛ УЛ.Јоаким Осоговски ББ Крива Паланка**, даночен број 4030006580204 ,жиро сметка 320 000 000 120 286 ,депонент на Централна Кооперативна Банка АД Скопје застапуван од Никола Младеновски од една страна оператор и

2. Име и презиме ______________________________________
   Адреса ______________________________________
   ЕМБГ: ________________________ Број на лична карта ___________
   Телефон: __________________ е-маил______________________
   Корисничко име:_________________________ ___,
   Стартна лозинка:_______________ ,од друга страна претплатник.

Се препорачува промена на стартната лозинка веднаш по првото искористување да се изврши поставување на сопствена лозинка.

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Со овој договор Операторот на јавна комунинкациска мрежа, му овозможува на преплатникот пристап кон јавна комуникациска мрежа - Интернет. Со овој договор се уредуваат правата, обарските, должностите на Операторот како давател на електросиска комуникациска услуга од една и Претплатникот 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 дa го извести барателот за постоење или не постоење на техничка можност за приклучување на Претплатникот кон мрежата на Операторот.

Откако ќе се утврди дека има техничка можност за приклучување се склучува договор помеѓу Операторот и Претплатникот со што договорот се смета за заснован од денот на потпишување од двете страни. 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 мрежата на Операторот во рок од 48 часа од потпишувањето на договорот.

Член 3

Приклучувањето на преплатникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на Операторот и тоа во рок дефиниран во член 2 став 3. Опремата која е во сопственост на Операторот преплатникот е должен да ја врати во исправна состојба по раскинување на договорот во рок од 5 (пет) дена, во спротивно ќе се задолжи во висина од нејзината вредност од 4000,00 денари со пресметан ддв , 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 преплатникот, средствата дадени за приклучокот не се враќаат.

Согласно одредбите од овој Договор , Претплатникот има право на квалитетна услуга од Операторот , информации за цените и условите за користење на услугата , како и да побара и да добие техничка подршка во врска со користење на услугата.

Има право да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средста за подмирување на обврските за плаќање на месечната сметка кон операторот.

Да му биде овозможено од стана на операторот начин на проверка и следење на вистинската и минималната брзина на интернет услугата.

Да биде информиран во пишана форма за сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените како и право дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

Да има пристап до Ценовник.

Да го раскине претплатничкиот договор со операторот, пред истекот на договорениот период, по сопствено барање заради неисполнување на обврските на операторот предвидени со претплатничкиот договор.

Член 4

За да може претплатникот квалитетно да ја користи услугата, потребно е да поседува персонален или преносен компјутер ,паметен телевизор,паметен мобилен телефон или друг електронски уред кои овозможува користење на интернет услуга а која е предмет на овој договор.

Член 5

Претплатникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лица овластени од Операторот кои претходно ќе се легитимираат) во своите простории / станот во кои ќе се изврши монтажа, преглед или мерење на кабелската мрежа и д

а не го попречува спроведувањето на кабелот од Операторот од својот до соседните објекти.

Член 6

Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на кабелската мрежа 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.

Член 7

Претплатникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на кабелската мрежа. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од кабелската мрежа проследено со раскинување на овој договор без враќање на уплатените среста за еднократниот надоместок.

Член 8

Операторот се обврзува дека по извршување 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 настане во време од 20:00 – 06:00 часот наредниот ден. Дефектот Претплатниците можат да го пријават на тел. Број **031 371 371**.

Член 9

Операторот е должен да ја проектира, одржува, сервисира и усовршува кабелската мрежа.

Член 10

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Претплатникот се обврзува по извршеното приклучување на кабелската мрежа на Операторот да му исплати паричен надомест за:

- **ВИД НА ОДБРАНИОТ ПАКЕТ** ____
- **еднократен надомест за приклучок од** ____________ **денари со вклучен ДДВ;**

- **месечен надомест за претходно одбраниот пакет _____________ денари за тековниот месец со вклучен ДДВ;**
- **Рекламна брзина за Download во пристап дел: _____Mbps* и брзина за Upload во прис. дел: ____Mbps***
- **Минимална брзина за Download во пристап дел: _____Mbps* и брзина за Upload во прис. дел: ____Mbps***
- **Вкупна количина на податоци ________ GB.**
- **Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот.**
- **Временски период на договорот: неопределено 12 месеци 24 месеци**
- **Деталните брзини согласно одбраниот пакет се наведени во Прилог 7 кој е во склоп на овој договор.**

По надминување на количината на податоците определени според договорот претплатникот нема дополнителни трошоци за понатамошните количини кои ги троши со тоа што брзината на пристапот му се ограничува на минималната загарантирана брзина.

Претплатникот се обврзува дека месечниот надомест ќе го плаќа редовно во просториите на операторот или во банка на жиро сметка 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.

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 писмено известен во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

Операторот може да ги менува условите утврдени со претплатничиот договор по предходно известување на претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

Доколку операторот не постапи во согласност со став 4 од овој член тоа нема да ги ослободи претпланиците од плаќање на пристигнатите и неплатените обврски или исполнување на договорените обврски пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

Член 11

Доколку претплатникот не се придржува кон условите на ценовникот или условите на овој договор, ќе биде исклучен од кабелската мрежа односно ќе му биде оневозможен пристапот кон Интернет доколку претплатникот не постапи по писменото известување од страна на операторот дека во рок кој нема да биде подолг од 10 дена е должен да го уплати долгот.

Член 12

Претплатникот не смее да приклучи друг корисник или компјутер на својот приклучок, ниту својот приклучок да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до

- да ги чува податоците н услугит согласно одредбите од Законот за електронски комуникации;
- да овозможи пренос на правото н: користење на комуникациските услуги на друго лице на барање на претплатникот;
- да обезбеди согласност од претплатникот за добивање на информации со кои се врши директен маркетинг, а со користење на автоматски системи за повикување на телефонски броеви и/или испраќање на email пораки без човечка интервенција.

Член 16

Измена на условите од договорот

Договорот се склучува на временски период од _______________ **месеци**.

Договор на **неопределено** време му дава право на претплатникот да го стави сервисот во мирување за одреден број на месеци на основа на барање до операторот но **најдоцна пет дена пред истек на месецот**. Доколку не се достави барање за мирување претплатникот се смета дека ќе го користи сервисот и во наредниот месец за што уредно ќе си го подмири долгот по член 10.

Операторот треба да го извести претплатникот најмалку 30 дена пред истекот на задолжителното траење на договорната обврска за новонастанатите услови и за задржување на правото за раскинување на договорот или за потпишување на нов договор.

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

Раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено писмено барање до Операторот за раскинување на претплатнички договор.

Барањето од ставот (1) на овој член се доставува до операторот во пишана форма на еден од начините утврден во членот 11 на овој правилник.

Барањето од ставот (1) на овој член треба да ги содржи најмалку следниве податоци:

- 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.

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

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

Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење претплатникот може да го раскине истиот без да му бидат наплатени казнени пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор. Во овој случај барањето од ставот (1) на овој член покрај податоците од ставот (3) на овој член треба да содржи и причини за предвремено раскинување на претплатничкиот договор.

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 фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.

При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на операторот во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на средствата.

Член 18

Форма и начин на информирање и комуникација со претплатниците

Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.

Операторот комуницира со претплатникот или со лице кое има полномошно издадено од претплатникот, доколку претплатникот е физичко лице, со законскиот застапник на претплатникот или со лице вработено кај претплатникот кое за таа цел е овластено со печат и потпис од одговорното лице на претплатникот, доколку претплатникот е правно лице, во продажните салони на операторот или овластените правни лица од операторот.

Пишаната форма, може да биде доставена на еден од следниве начини:

- со предавање од страна на оператор/ претплатник лично и
- по пошта.

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 емаил адреса преку која ќе се врши доставата.

Поднесокот што се доставува во електронска форма може да се достави и надвор од работно време и во неработни денови.

Ако поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.

Доставата на одговор на приговор поднесен до операторот се врши по пошта со препорачана пратка.

Член 19

ПРИГОВОРИ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

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 **031 371 371 како и по писмен пат на адреса на ТРАН КАБЕЛ УЛ . Јоаким Осоговски бб, Крива Паланка.**

или директно во самиот наплатен центир на истата адреса 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 претплатнкот не е задоволен од поднесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред до **Агенцијата за Електронски Комуникации по писмен пат на адреса кеј Димитар Влахов бр. 21, Скопје или на бесплатниот телефонски број 190.**

Доколку Оператрот не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот (5) од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот и/или давателот на услуги.

Член 20

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

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

Овој договор е составен во два (2) примерока од кои по еден за секоја од договорените страни. Договорот стапува на сила со денот на потпишувањето.

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР	Корисник:
ТРАН КАБЕЛ Крива Паланка	
______________________	______________________

Прилог 7 – Форма на информацијата од операторите заради заштита на мрежната неутралност

Рекламирана брзина	___/___
	Mbit/s

Пакет со ________________ услуги

[redacted]

10 Mbit/s

Минимална Брзина	___/___
	Mbit/s

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

-По надминување на договорениот трансфер , давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефикираната брзина на 512/512 Kbps.
-При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефинираната брзина на 512/512Kbps, што корисникот не го ослободува од обврска за тој месец (важи само за пакети за договори за определено време).
-При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата нема да ја испорачува дефинираната интернет услуга воја (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 која се пристапува, оптовареноста на интернет мрежата, конфигурацијата на компјутерот, и други фактори, па според тоа брзината кои надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кој блијаат надвор од мрежата на операторот.
-Операторот со цел за транспарентна проверка на моменталната брзина на интернет услугата на претплатникот му предлага да ја користи веб страната www.speedtest.net со одбирање на сервер за тестирање лоциран во Радовиш
-Давателот на услугата не врши никакво модификување или обликување на сообраќајот насочен према клиентите.