

Друштво за телекомуникации

СКУПИ КАБЛЕ ДОО

Бр. 1810301-01

20.03.2018 год.
СКОПЈЕ

До Агенција за електронски комуникации на РМ

Ул.Кеј Димитар Влахов бр.21 Скопје

22.03.2018

Предмет ПРОПРАТНО ПИСМО

УИ1-БР. 1605-30

Од Друштво за телекомуникации СКУПИ КАБЛЕ ДОО Скопје ул.Тале Христов бб Бутел-Скопје

Почитувани,

Согласно Правилникот за изменување и дополнување на Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристап и користење на јавните комуникациски услуги, Во Прилог Ви ги доставуваме корегираните Предлог Претплатничките Договори за користење на телевизија и интернет.

Со почит, 20.03.2018

За СКУПИ КАБЛЕ ДОО



Кирил

Ангеловска
22/03/2018

ДОГОВОР

За засновање претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавни комуникациски услуги- дигитален видео сервис - кабелска телевизија.

Склучен на ден _____ година, помеѓу:
Друштво за телекомуникации, СКУПИ КАБЛЕ ДОО Скопје, ул. Тале Христов бр. 2 ТЦ. Скопје – Север, Бутел, претставувано од овластено лице од управителите во понатамошниот текст именуван како Оператор и

понатамошниот текст именуван како Претплатник.

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Претплатничкиот договор се склучува во пишана форма со примена на одредбите од Законот за заштита на лични податоци, Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис и Законот за заштита на потрошувачите.

Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и електронски записи од евидентијата на операторот за извршено активирање и деактивирање на електронски комуникациски услуги по електронски пат (СМС порака, повикување на телефонски број, веб страна, електронска пошта и друго).

Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучувањето на овој Договор согласно овој Договор и прилозите кон него, Законот за електронски комуникации („Службен весник на Република Македонија“, бр. 39/14, 188/14, 44/15, 193/15 и 11/2018 во понатамошниот текст: ЗЕК) и Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации ("Службен весник на Република Македонија" број 16/2015 и 179/2017)

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 -дигитален видео сервис - кабелска телевизија, под услови утврдени со овој Договор, Законот за електронски комуникации и други закони и прописи донесени врз основа на нив.

Член 3

Операторот е нотифициран за вршење на јавна електронска комуникациска услуга под ЕМБС 6698794 и има право да ја обезбедува следната јавна комуникациска мрежа:

- кабелска телевизиска мрежа

Договорот се склучува согласно членот 6 и член 8 став 1 од Правилник врз основа на барање од страна на претплатникот и одобрено барање после утврдување на техничка можност за приклучок

ОСНОВНИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Член 4

Со склучување на овој Договор, Операторот му дава пристап на претплатникот кон услуги на Јавната Комуникациска мрежа (дигитален видео сервис - кабелска телевизија). Претплатникот се обврзува да уплати еднократен неповратен надомест за почетно приклучување на мрежата согласно актуелниот ценовник за комуникациски услуги на Операторот. Во случај претплатникот да сака и втор приклучок односно друг ресивер, Претплатникот ќе го врши со потпишување соодветен формулар – Барање и Анекс кон овој Договор.

НАЧИН НА ПЛАКАЊЕ

Член 5

Плаќањето на услугите се врши месечно, не покасно од 7 дена од завршувањето на месецот. Висината на месечниот надомест е одредена во ценовникот на Операторот и во Анексите кон овој Договор. Рокот на доставување на сметката/фактура е од 1 до 15 датум секој месец. Недобивањето на сметка (фактура), не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати долгуваниот износ на време. Во случај на недобивање на месечна сметка, претплатникот е должен да побара сметка и да изврши уплата во најблискиот наплатен центар на Операторот. Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува законска затезна камата од денот кога Претплатникот започнал со задочнување на плаќањето. Операторот го задржува правото да може да бара од Претплатникот депонирање на одреден износ на средства како аванс или гаранција, а особено по исклучување на Претплатникот поради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на РМ или нема соодветен доказ за платежна способност.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНите СТРАНИ

ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

Член 6

Операторот се обврзува да изврши приклучување на Претплатникот кон јавна комуникациска мрежа со што на Претплатникот ќе му овозможи непречен пристап за користење на јавни комуникациски услуги, коишто се достапни преку мрежата. Приклучувањето на Претплатникот кон јавна комуникациска мрежа се врши од страна на стручни лица на Операторот и тоа во рок од 5 дена по потпишувањето на претплатнички договор. Обврската за плаќање започнува од денот на активирање на услугите.

Претплатникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот, а во случај на оштетување сам подлежи на одговорност. Операторот се обврзува да настојува да му обезбеди добра и квалитетна услуга на Претплатникот при што ги користи сите технички средства што му се на располагање. Операторот се обврзува во најкраток можен временски рок да одговори на рекламијата на Претплатникот. 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 квалификуваат како доверливи. Доколку Претплатникот ја промени адресата, тогаш Операторот се обврзува ако постои техничка можност на новата локација, повторно да му ги овозможи услугите на Претплатникот во согласност со актуелниот ценовник на Операторот. 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 остранување на истиот во рок од 6 часа од неговото настанување, односно 12 часа, ако дефектот настане во времето од 6 часот до 6 часот наредниот ден. Дефектот Претплатниците можат да го пријават на тел. Број 02 2 600 161 или 076 496 793.

Операторот се обврзува на претплатниците да им обезбеди можност за контрола на трошоци, и тоа:

- детална сметка согласно член 101 од Законот за електронските комуникации;
- можност за плаќање однапред за пристап до јавна електронска комуникациска мрежа и користење на јавно достапни телефонски услуги;
- можност за одложено плаќање на цената за приклучок на јавна електронска комуникациска мрежа;
- ограничување на пристап до услуга или исклучување на претплатник согласно член 102 од Законот за електронските комуникации;
- совети за цени со што им се обезбедува можност на претплатниците да добијат информации за алтернативни пониски цени за услугата, доколку постојат, и

- бесплатно предупредување во случај на невообичаени или прекумерно направени трошоци за услугата.

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

Операторот на своите претплатници им издава фактура во пишана форма. Фактурата треба да биде јасна, читлива и лесно разбиралива и истата, покрај висината на надоместоците, на поединечна основа и вкупен износ за наплата, треба особено да содржи и:

- Датум на издавање на фактурата;
- Рок на плаќање на фактурата,
- Достапни начини на плаќање на фактурата,
- Информација за контакт со службата за грижа за корисници на операторот.
- Износ на неподмирен долг кон операторот.

Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Невообично и ненадејно зголемување на износот на користење на одделни услуги се смета доколку износот надмине најмалку два пати поголем износ од просечниот износ што претплатникот го платил во последните три месеци за постојните, односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници.

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 email 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 приговор и одговор на приговор поднесен до оператор се врши наеден од следниве начини:

- со предавање лично од претплатникот во официјални продажни места на операторот и од страна на операторот лично на претплатникот;
- по пошта со препорачана пратка;
- по електронски пат доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма.

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот, притоа претплатникот со писмено барање до операторот побарува преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот. Доколку е технички можно операторот во рок од 5 дена ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број. Доколку преселувањето технички не е можно, операторот во рок од 3 дена 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, согласно условите во договорот. За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во износ од _____ денари.

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот пренос на правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите.

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во

календарска година во траење не подолго од три месеци, при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување.

Операторот се обврзува да ја наведе во Договорот листата на програмски сервиси, односно програмскиот пакет.

Операторот се обврзува да не го продолжува по автоматизам задолжителното времетраење по истекот на иницијално договорениот временски период.

Операторот се обврзува во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот писмено да го извести претплатникот дека истот му истекува.

Писменото известување ги содржи:

- Име или назив на претплатникот;
- Адреса на претплатникот;
- Претплатнички број;
- Број на претплатничкиот договор
- Информација за денот кога претплатничкиот договор престанува да важи.

Операторот се обврзува да достави информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи претплатникот согласно избранниот тарифен модел во тековниот месец.

Операторот се обврзува да му се овозможи на претплатникот активирање, деактивирање и користење на основни и дополнителни услуги, на негово барање, при што операторот е должен да обезбеди доказ за активирањето/деактивирањето.

Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги од страна на операторот, а по барање на претплатникот, се врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:

- со потпишување на соодветен формулар во пишана форма (барање, анекс кон договор);
 - со повикување на соодветен телефонски број за таа намена (аудио запис);
 - со испраќање на СМС порака на соодветен телефонски број за таа намена;
 - со повикување на соодветен УСДД код за таа намена;
- преку посебна веб страница на Операторот наменета за активирање и деактивирање на услуги самостојно од страна на корисникот кој претходно побарал пристап до таа веб страна или на друг начин достапен на претплатникот, пропишан во општите услови на операторот.

ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 7

Доколку претплатникот ја користи услугата пократко од времетраењето дефинирано во Анексот должен е да плати надомест за приклучување за секоја од услугите на Операторот, кој е дефиниран во официјалниот ценовник на Операторот. Во случај на раскинување на овој договор од страна на Претплатникот, средствата дадени при приклучок не се враќаат. Претплатникот се обврзува да ја врати опремата инсталерирана на неговиот имот, која останува во сопственост на Операторот, во рок од 5 (пет) дена од раскинување на Договорот, за што операторот издава пишан документ.

Во случај на раскинување на Договорот пред истекот на рокот за којшто е склучен, Претплатникот е должен да плати надомест за предвремено раскинување на Договорот во висина на вредноста на приклучокот по услуга, согласно официјалниот ценовник на Операторот. Во случај на раскинување на договорот пред истек на времето за кое е склучен, претплатникот кој користел промоции и грatisи од операторот, должен е да го надомести износот во висина на месечните претплати за времетраењето на икористените промоции и грatisи, согласно официјалниот ценовник на операторот.

Претплатникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лицата овластени од Операторот) во своите простории во кои ќе се изврши приклучок, преглед или мерење на јавната комуникациска мрежа и да не го попречува спроведувањето на кабелот од Операторот од својот до соседните објекти.

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 исклучен од неа, како и да известува за евентуално оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата. 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 од јавната комуникациска мрежа без враќање на уплатените средства и ќе биде должен на Операторот да му ја надомести претпрената штета.

Претплатникот е должен навремено да го извести Операторот за евентуални прекини на услугите со цел истите да бидат отстранети. Доколку претплатникот е исклучен поради неоплаќање од страна на Операторот должен е да ја врати опремата во рок од 5 (пет) дена од денот на исклучувањето. Претплатникот е должен да се придржува до инструкциите и упатствата дадени од страна на Операторот за правилно користење на услугите. Претплатникот е согласен Операторот да има целосен пристап до уредите коишто се во сопственост на Претплатникот, а служат за поврзување на електрокомуникациската мрежа.

Претплатникот, не смее на било каков начин да се обиде или да ја попречи техничката работа на Операторот. Претплатникот има обврска за домаќинско работење со задолжената опрема. За секое евентуално оштетување на опремата на Операторот, настанато по вина на Претплатникот, Претплатникот е должен да ја надомести направената штета.

Претплатникот не смее да приклучи друг Претплатник на својот приклучок, ниту својот приклучок може да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственоста на станот, Претплатникот е должен веднаш да го извести Операторот за настанатата промена. Во таков случај:

- Претплатникот е должен да ги подмири своите обврски кон Операторот;
- Доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на Операторот се склучува нов Договор без надомест за приклучна такса.

ПРАВА НА ОПЕРАТОРОТ

Член 8

(1) Операторот и/или давателот на услуги може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.

(2) Операторот и/или давателот на услуги треба да го извести претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведувањето 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.

(3) Доколку операторот и/или давателот на услуги не постапи во согласност со став (2) од овој член, тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

(4) Операторот може да одбие барање за склучување на претплатнички договор во следните случаи:

- доколку барателот има неподмирен долг спрема операторот во врска со електронските комуникациски услуги;
- доколку утврди дека барателот не поседува платежна способност;
- доколку барателот не ги достави сите потребни документи и
- доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на операторот.

ПРАВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 9

Претплатникот има право да го раскине договорот по претходно добиеното известување за промена на условите, доколку не се согласува со предложените измени. Претплатникот има право по истекот на минималното времетраење за користење на услугата, да го раскине договорот со Операторот, со писмено известување 30

(триесет) дена однапред, со обврска за регулирање на сите трошоци кон Операторот, како и враќање на целокупната инсталација опрема која е во сопственост на Операторот. Претплатникот има право на достапност до службата за грижа на корисници за било каков проблем коишто се однесува на користењето на услугите. Претплатникот има право да бара да добие информација што се однесува на услугите кои ги овозможува Операторот, како и за цените за користење на истите. Претплатникот може во секое време, бесплатно, во било кое од продажните места на Операторот да ја повлече дадената согласност за обработка на неговите лични податоци за цели на директен маркетинг, со пополнување на едноставно барање. Претплатникот има право да биде корисник на промоциите кои во одредени периоди ги промовира Операторот. Претплатникот треба однапред да се информира за условите и бесплатните месеци кои се предмет на промоција. Доколку Претплатникот не ги плаќа редовно доставените сметки (фактури) во наведениот рок, го губи правото на бесплатните месеци, предмет на промоција.

Претплатникот може користењето на одредени основни и дополнителни услуги кои му се достапни со одбирањето на тарифниот модел кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање во согласност со карактерот на избраниот тарифен модел/пакет. Операторот има обврска да обезбеди доказ за активирање/деактивирање на основни и дополнителни услуги од страна на претплатникот.

Надоместокот за користење на дополнителните услуги кои што не се бесплатни ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна фактура од страна на операторот.

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 10

Овој договор се склучува во времетраење од
□12 месеци; □24 месеци ; □ неопределено

РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 11

Овој Договор може да се раскине договорно од двете страни. Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.

Барањето 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.) ;
- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето. Покрај гореспоменатите податодци Барањето треба да содржи и причини за предвремено раскинување на претплатничкиот договор. 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, за што операторот издава писан документ.

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 согласно членот 107 став (9) од Законот за електронските комуникации, 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 врска со обезбедувањето на услугата со ниво на квалитет пропишан со подзаконскиот пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги, констатирано од Агенцијата за електронски комуникации.

Покрај гореспоменатите податодци Барањето треба да содржи и

причини за предвремено раскинување на претплатничкиот договор. 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, за што операторот издава писан документ.

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.

Отказниот рок за раскинување на Договорот е 30 дена, а се врши исклучиво во писмена форма. Доколку овој Договор се раскине пред истекот на времето утврдено во Анексот кон Договорот, сметајќи од денот на склучувачтвото, Претплатникот е должен да го плати надоместокот за направениот приклучок по услуга, согласно официјалниот ценовник на Операторот и Анексите кон Договорот и да ја врати инсталираната опрема веднаш. Доколку Претплатникот не ги плаќа редовно и во определен рок доспешаните месечни надоместоци, Операторот ќе го раскине овој Договор без писмено предупредување на Претплатникот и ќе го оневозможи користењето на електрокомуникациските услуги, дефинирани во Анексот. Операторот може да го раскине Договорот доколку Претплатникот ја користи услугата спротивно од нејзината намена и условите содржани во овој Договор или други закони и прописи. Операторот може да го раскине Договорот во случај на стечај, реорганизација, ликвидација и слично. Во случај на раскинување на овој Договор, сите финансиски обврски на Претплатникот кон Операторот доспеваат веднаш. Во случај на раскинување на овој Договор поради задочното плаќање, Претплатникот не може да склучи нов претплатнички договор, пред целосно да ги подмири своите финансиски обврски кон Операторот.

ВРАЌАЊЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА

Член 12

Операторот и/или давателот на услуги ќе ги врати паричните средства на претплатниците 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 постоеело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците за фиксна комуникациска мрежа; во други случаи на основан приговор и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени 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 комуникациска услуга, операторот и/или давателот на услуги 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 13

Договорот може да се раскине и поради виша сила. Под виша сила се подразбира настан независен од волјата на договорените страни, чие настанување не можело да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на обврските станало отежнато или невозможно (природни или општествени настани, акти на јавната власт). Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (грмотевици) се препорачува приклучокот на јавната комуникациска мрежа да биде исклучен од апаратите кај Претплатникот. Операторот не сноси никаква одговорност кон

Претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикани од настан на виша сила. Во случај на дефект на опремата од виша сила, за ново вклучување во мрежата Претплатникот е должен да ја плати новата опрема. Операторот на услуги треба да преземе технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба, виша сила и слично.

ДЕЛИВОСТ

Член 14

Невалидноста или неприменивоста поради некоја причина на некој дел од овој Договор не влијае врз валидноста или применливоста на остатокот од Договорот.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 15

Во Анексот кон договорот се дефинира видот, капацитетот и цените на услугите. За секое евентуално дополнување се прави Анекс на постоечкиот основен договор. Како составен дел на овој договор се сметаат Барањата и Анексите кон договорот што ги пополнува, односно потпишува Претплатникот за активирање и деактивирање на комуникациската услуга.

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 влегува во сила со денот на потпишувањето на двете договорени страни.

ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ

Член 18

- (1) Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на операторот и/или давателот на услуги во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.
- (2) Операторот и/или давателот на услуги треба во своите општи услови за пристап и користење на комуникациските услуги да ги наведе условите за поднесување на приговорот од став (1) на овој член, а особено роковите и начинот на поднесување на приговорот, да наведе податоци за името и седиштето, броевите на телефони на надлежната служба за решавање по приговори, како и за можноста за добивање на образец за поднесување на приговор.
- (3) Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.
- (4) Во случај на поднесен приговор 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 и/или давателот на услуги или други достапни начини за плаќање од страна на операторот и/или давателот на услуги.
- (5) Операторот и/или давателот на услуги 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 извршената техничка контрола и сл.).
- (6) 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 пред Агенцијата.
- (7) Доколку операторот и/или давателот на услуги 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.
(8) Бројот 190 е број на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации каде што претплатникот може да се информира за своите права.

Член 19

Овој договор е составен во (2) два идентични примероци , по (1) еден за секоја од договорените страни.

Претплатник

Оператор

SkupiVizion

Јас _____ со приклучок на ул._____
со ЕМБС/ЕДБ _____, на ден _____.20____ согласен сум:

<input type="checkbox"/>	Меѓусебната комуникација со Операторот да се одвива по електронски пат на следнава електронска пошта:	
	Се согласувам за добивање на информации од Операторот за цели на директен маркетинг.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

Ценовник

- Еднократен надоместок за приклучок _____ денари.
- Месечен надомест(претплата) од _____ денари.
- Приклучување на дополнителен дигитален ТВ приемници во истиот стан во износ од _____ денари месечно.
- Дигитален ТВ приемник во износ од _____ денари.
- САМ модул во износ од _____ денари

Доколку раскинувањето на Договорот с во првата половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на Договорот е во износ од 5 (пет) месечни претплати.

Доколку раскинувањето на Договорот с во втората половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на Договорот е во износ од 4 (четири) месечни претплати.

цените се со вклучен ддв.



ПРИЛОГ 1. (ЛИСТА НА КАНАЛИ)

Странски:

БАРАЊЕ ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

Барање број:

1. Податоци за барателот	
Адреса/Седиште	
Број на лична карта/пасош	
ЕМБГ/ЕДБ и ЕМБС	
Депонент на банка (само за правни лица)	
Контакт лице и контакт број	
Адреса на инсталација	Улица _____ Број _____ Место/Општина _____
*Со потпишување на ова Барање, изјавувам дека сите неведени податоци се точни и вистинити.	
2. Достава на фактура	
Адреса на достава на фактура:	<input type="checkbox"/> Адреса _____ <input type="checkbox"/> e-mail _____
*Со одбирање на електронска пошта претплатникот се согасува фактурите да му се доставуваат само по електронски пат	
3 Приложена документација	
Потребни документи за склучување на претплатнички договор	Физички лица <input type="checkbox"/> лична карта/пасош (на увид) <input type="checkbox"/> последна сметка од струја,вода Топлификација и слично (на увид) правно лице <input type="checkbox"/> тековна состојба
4. Избор на услуга	<input type="checkbox"/> Телевизија <input type="checkbox"/> Интернет
5. Прифаќање на одредбите на условите на операторот (со селектирање на полето ја потврдувате согласноста)	
5.1 Во моментот на потпишување целосно сум запознаен со условите содржините во општите услови, ценовникот и понудата на СКУПИ КАБЛЕ ДОО <input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ	
5.2 Се согласувам СКУПИ КАБЛЕ ДОО да ми доставува информации за промоции, новости и измени поврзани со услугите на наведената e-mail адреса и телефонски број. <input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ	
ЗАБЕЛЕШКА (го пополнува лице од СКУПИ КАБЛЕ ДОО)	
Барањето под горенаведениот број се: <input type="checkbox"/> Се одобрува <input type="checkbox"/> Не се одобрува	
*Образложение за неодобрување на барањето:	
Потписници Име и презиме/Компанија Потпис и печат:	Во име на СКУПИ КАБЛЕ  <i>Хурти</i>
Подносител на барањето	



ДОГОВОР**За користење на ИНТЕРНЕТ приклучок**

Склучен на ден _____ година, помеѓу:
Друштво за телекомуникации, СКУПИ КАБЛЕ ДОО Скопје, ул. Тале Христов бр. 2 ТЦ. Скопје – Север, Бутел, претставувано од овластено лице од управителите во понатамошниот текст именуван како Оператор и

понатамошниот текст именуван како Претплатник.

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ**Член 1**

Претплатничкиот договор се склучува во пишана форма со примена на одредбите од Законот за заштита на лични податоци, Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис и Законот за заштита на потрошувачите.

Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и електронски записи од евидентијата на Операторот на јавна комуникациска мрежа (во понатамошен текст Оператор за кабелски интернет - ОКИ), за извршено активирање и деактивирање на електронски комуникациски услуги по електронски пат (СМС порака, повикување на телефонски број, веб страна, електронска пошта и друго).

Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучувањето на овој Договор согласно овој Договор и приложите кон него, Законот за електронски комуникации ("Службен весник на Република Македонија", бр. 39/14, 188/14, 44/15, 193/15 и 11/2018 во понатамошниот текст: ЗЕК) и Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат ОКИ и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации ("Службен весник на Република Македонија" број 16/2015 и 179/2017).

Претплатничкиот договор треба да биде во јасна, сеопфатна и лесно достапна форма и треба особено да содржи податоци и информации согласно член 107 став 1 од Законот за електронските комуникации вклучително и согласност за добивање на информации за цели на директен маркетинг.

Претплатнички Договор се склучува врз основа на претходно поднесено Барање за склучување на претплатнички Договор од страна на претплатникот и одобрено од страна на ОКИ.

Барањето за склучување на претплатнички договор е пропишано од страна на операторот и истото е составен дел од претплатничкиот Договор. Претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на претплатничкиот договор. Приклучувањето на корисникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на ОКИ и тоа во рок од 24 часа по потпишување на договорот.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНите СТРАНИ**Член 2**

ОКИ се обврзува да изврши приклучување на корисникот кон кабелската мрежа со што на корисникот ќе му се овозможи (односно нема да му се попречи) квалитетен прием на интернет кој се пренесува преку истата непрекинато дваесет и четири (24) часа со минимална брзина од _____.

ОКИ услугата на претплатникот ја обезбедува со следните параметри:

Брзината на пристап до интернет е дефинирана согласно избраниот интернет пакет од страна на Претплатникот во Прилогот 1 од Договорот

Рекламирана брзина, претставува брзина на проток на податоци која ОКИ ја рекламира за специфичен тарифен модем за пристап до интернет услуги.

Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која ОКИ му ја обезбедува на Претплатникот во текот на 24 часа во денот и истата е мерлив параметар што се проверува со постапка за мерење.

Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на

податоци која ОКИ му ја обезбедува на претплатникот во 95% од времето во текот на еден месец. Минималната брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50% од рекламираната брзина. Во сите услуги наведени во договорот е вклучена неограничена количина на податоци без никаква доплата од страна на Претплатникот.

*Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на ОКИ.

При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на ОКИ во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на средствата, за што ОКИ издава пишан документ. Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма. ОКИ на своите претплатници им издава фактура во пишана форма. Фактурата треба да биде јасна, читлива и лесно разбиралива и истата, покрај висината на надоместоците, на поединечна основа и вкупен износ за наплата, треба особено да содржи и:

- Датум на издавање на фактурата;
- Рок на плаќање на фактурата,
- Достапни начини на плаќање на фактурата,
- Информација за контакт со службата за грижа за корисници на операторот.

- Износ на неподмирен долг кон ОКИ.
ОКИ треба да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и истото бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Невообичаено и ненадејно зголемување на износот на користење на одделни услуги се смета доколку износот надмине најмалку два пати поголем износ од просечниот износ што претплатникот го платил во последните три месеци за постојните, односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници.

ОКИ се обврзува да му овозможи на претплатникот пренос на правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите.

ОКИ 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 ОКИ или овластените правни лица од ОКИ.

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

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

Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку ОКИ има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма, вклучително и email 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.

ОКИ бесплатно ќе го извести претплатникот дека поволностите во врска со обем на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите.

Со склучувањето на претплатничкиот договор, претплатникот ги користи основните услуги што ги обезбедува ОКИ согласно тарифниот модел кој го избран. Претплатникот може да бара промена на тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определен од ОКИ.

ОКИ на претплатникот му доставува бесплатно информација за искористеноста на одредени поволности за во врска со обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети.

Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги од страна на ОКИ, а по барање на претплатникот, се врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:

- со потпишување на соодветен формулар во пишана форма (барање, анекс кон договор);
- со повикување на соодветен телефонски број за таа намена (аудио запис);
- со испраќање на СМС порака на соодветен телефонски број за таа намена;
- со повикување на соодветен УСДД код за таа намена;
- преку посебна веб страница на ОКИ наменета за активирање и деактивирање на услуги самостојно од страна на корисникот кој претходно побарал пристап до таа веб страна или на друг начин достапен на претплатникот, пропишан во општите услови на ОКИ.

Претплатникот може да добие информација за искористеноста за обемот на интернет сообраќај вклученво месечната претплата и/или дополнителните пакет.

Претплатникот може да поднесе приговор до ОКИ на начин и форма пропишани во членот 11 од Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавни комуникациски услуги, во согласност со членот 120 од Законот за електронските комуникации и членот 19 од овој истиот Правилник.

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со ОКИ, пред истекот на договорениот период, по сопствено барање без да му бидат наплатени казнени пенали за предвремено раскинување на договорот заради неисполнување на обврските на ОКИ, во согласност со член 20 од Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавни комуникациски услуги. Претплатникот може користењето на одредени основни и дополнителни услуги кои му се достапни со одбирањето на тарифниот модел кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање во согласност со карактерот на избраниот тарифен модел/пакет.

ОКИ има обврска да обезбеди доказ за активирање/деактивирање на основни и дополнителни услуги од страна на претплатникот. Надоместокот за користење на дополнителните услуги кои што не се бесплатни ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна фактура од страна на ОКИ.

На претплатникот ќе му биде овоможено до страна на ОКИ начин на проверка и следење на вистинската брзина, на негово барање. На претплатникот ќе му биде овоможено да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

На претплатникот ќе му биде овоможено да биде информиран, во пишана форма согласно член 11 од овој правилник, за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред водеведувањето на измените, како и за правото дека во истекот на период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

ОКИ се обврзува во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот писмено да го извести претплатникот дека истиот му истекува.

Писменото известување ги содржи:

- Име или назив на претплатникот;
- Адреса на претплатникот;
- Претплатнички број;
- Број на претплатничкиот договор и
- Информација за денот кога претплатничкиот договор престанува да важи.

ОКИ има обврска да им издава фактура во пишана форма на своите претплатници, со кои има склучено претплатнички договор во која ќе биде содржана и информација за Износ на неподмирен долг кон операторот.

ОКИ има обврска да прими приговор од претплатник во согласност со член 19 од Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавни комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и видот и содржината на податоците што ги објави АЕК, во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски

комуникациски услуги во согласност со член 120 од Законот за електронските комуникации.

Член 3

Приклучувањето на корисникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на ОКИ и тоа во рок од 24 часа по потпишување на договорот. Корисникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталарирана на неговиот имот или во неговиот стан доколку се инсталираат дополнителни комуникациски уреди кои се во сопственост на ОКИ, а во случај на оштетување сам подлежи на одговорност. Опремата која е во сопственост на ОКИ корисникот 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, 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. ОКИ може да одбие барање за склучување на претплатнички договор во следните случаи:

- доколку барателот има неподмирен долг спрема ОКИ во врска со електронските комуникациски услуги;
- доколку утврди дека барателот не поседува платежна способност;
- доколку барателот не ги достави сите потребни документи и
- доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на ОКИ.

Член 4

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

Член 5

Корисникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лица овластени од ОКИ кои претходно ќе се легитимираат) во своите простории / станот во кои ќе се врши монтажа, преглед или мерење на кабелската мрежа и да не го попречува спроведувањето на кабелот од ОКИ од својот до соседните објекти.

Член 6

Корисникот 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

Корисникот 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 без враќање на уплатените средства.

Член 8

ОКИ се обврзува дека по извршување на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, ОКИ 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 02 2 600 161 или 076 496 793.

Член 9

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

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 10

Корисникот се обврзува по извршеното приклучување на кабелската мрежа на ОКИ да му исплати паричен надомест за:

-еднократен надомест за приклучок од _____ денари;
-месечен надомест за претходно одбранит пакет _____ денари за тековниот месец;
-вид на одбранит пакет _____.

-временски период на договорот _____.
-просечна брзина на одбранит пакет изнесува _____ Mbps/Mbps.
Корисникот се обврзува дека месечниот надомест ќе го плаќа редовно во просториите за секој месец однапред од 1-ви до 15-ти во тековниот месец при што ОКИ е должен да му издаде сметка со детален опис на платената услуга.
ОКИ 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.

ОКИ може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по предходно известување на корисникот.

ОКИ треба да го извести корисникот во рок кој не може да биде пократок од тринаесет дена пред поведувањето на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во услови 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.

Рекламирана брзина, претставува брзина на проток на податоци која ОКИ ја рекламира за специфичен тарифен модем за пристап до интернет услуги.

Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која ОКИ му ја обезбедува на Претплатникот во текот на 24 часа во денот.

Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која ОКИ му ја обезбедува на претплатникот во 95% од времето во текот на еден месец. Минималната брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50% од рекламираната брзина. Во сите услуги наведени во договорот е вклучена неограничена количина на податоци без никаква доплата од страна на Претплатникот.

ОКИ ќе им овозможи на своите претплатници мерење на вистинската брзина

Член 11

Доколку корисникот 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.

Член 12

Корисникот 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 промена на сопственост на станот претплатникот е должен веднаш да го извести ОКИ за настанатата промена.

Во таков случај:

-претплатникот е должен да ги подмири своите обврски кон ОКИ;
-доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на ОКИ се склучува нов Договор.
ОКИ се обврзува да му овозможи на претплатникот преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа притоа претплатникот со писмено барање до ОКИ побарува преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа. Доколку е технички можно ОКИ во рок од 5 дена ќе го изврши преселувањето. Доколку преселувањето технички не е можно, ОКИ во рок од 3 дена 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, согласно условите во договорот. За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во износ од _____ денари.

Член 13

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

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, ОКИ 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 основај приговор или усвоено барање за решавање на спор поднесено од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вклуклирана 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 комуникациска услуга, ОКИ 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.

Член 14

ОКИ не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (грмотевици и сл.) се препорачува главниот кабел кој влегува од надвор и во контектиран на кориснички компјутер или друг вид на електронски уред (Рутер и сл.) да биде задолжително отстранет од уредот односно мрежната картица, во спротивно ОКИ не сноси одговорност за можните последици.

ОКИ 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 обезбеди бесплатен пристап до броевите на службите за итни повици;
-да обезбеди технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба, виша сила и слично;
-да овозможи пренос на правото на користење на комуникациски услуги на друго лице на барање на корисникот;
-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 или/или испраќање на email пораки без човечка интервенција.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 15

Овој договор се склучува во времетраење од

12 месеци; 24 месеци ; неопределено

Доколку корисникот не поднесе писмено барање до ОКИ во рок од 15 (петнаесет) дена пред истекот на времето за кое е потписан договорот, со кое ќе се нагласи дека не сака да го продолжи претплатничкиот однос со ОКИ, 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.

ОКИ се обврзува да му овозможи на претплатникот мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци, при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување.

ОКИ се обврзува да му овозможи на претплатникот на негово барање да го пренесе правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот.

ОКИ се обврзува во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот писмено да го извести претплатникот дека истиот му истекува.

Писменото известување ги содржи:

- Име или назив на претплатникот;
- Адреса на претплатникот;
- Претплатнички број;
- Број на претплатничкиот договор и
- Информација за денот кога претплатничкиот договор престанува да важи.

Член 16

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

ОКИ 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.

Предвремено раскинување на договор со определено време ОКИ може да го раскине договорот и поради ненавремено плаќање на обврските на корисникот кон ОКИ.

Член 17

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.

ПРИГОВОРИ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

Член 18

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

Приговорот како и останатите жалби и поплаки се поднесуваат до нашиот сервис центар на телефон за грижа на корисници 02 2600 161 како и по писмен пат на адреса на СКУПИ КАБЛЕ ДОО Скопје, ул. Тале Христов бр. 2 ТЦ. Скопје – Север, Бутел или директно во нашиот наплатен центар на нашата адреса каде можат да добијат образец за поднесување на приговорот.

Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до ОКИ се врши наеден од следниве начини:

- со предавање лично од претплатникот во официјални продажни места на ОКИ и од страна на ОКИ лично на претплатникот;
- по пошта со препорачана пратка;
- по електронски пат доколку ОКИ има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма.

Приговорот 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 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 ОКИ или други достапни начини за плаќање од страна на ОКИ.

ОКИ 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 објашнение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право пред Агенцијата. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршена техничка контрола и сл.).

Доколку претплатникот 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 Агенцијата за Електронски Комуникации по писмен пат на адреса Кеј Димитар Влахов број 21, Скопје или на бесплатниот телефонски број 190. Доколку ОКИ 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 19

Во случај на спор по овој Договор ќе решава Основниот суд Скопје 2, во Скопје.

Член 20

Овој договор е составен во (2) два идентични примероци, по (1) еден за секоја од договорените страни.

Претплатник

Оператор



Јас _____ со приклучок на ул._____
со ЕМБС/ЕДБ _____, на ден _____.20____ согласен сум:

<input type="checkbox"/>	Мегусебната комуникација со ОКИ да се одвива по електронски пат на следнава електронска пошта:	
	Се согласувам за добивање на информации од ОКИ за цели на директен маркетинг.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

ПРИЛОГ 1: ИЗБОР НА ТАРИФЕН МОДЕЛ

Име на пакетот	Месечен надомест	Рекламирана брзина на пристап (Download/Upload)	Ограничувања на пристап до услуги и апликации	Датум на активирање
<input type="checkbox"/> _____	Xxx денари	до ____Mbps/____Mbps		_____.20____
<input type="checkbox"/> _____	Xxx денари	до ____Mbps/____Mbps		_____.20____
<input type="checkbox"/> _____	Xxx денари	до ____Mbps/____Mbps		_____.20____

ПРИЛОГ 2: РЕВЕРС ЗА ИНСТАЛИРАНА ОПРЕМА

Во просториите на претплатникот е инсталiran _____ со серијски број
_____. Отака претплатникот ќе престане да ја користи услугата за која е наменета инсталираната опрема истиот е должен да
ја врати во исправна состојба во просториите на СКУПИ КАБЛЕ за што операторот ќе издаде и пишан документ.

- Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на
Договорот е во износ од 4 (четири) месечни претплати.

Доколку раскинувањето на Договорот е во втората половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на
Договорот е во износ од 2 (две) месечни претплати

цените се со вклучен ддв



БАРАЊЕ ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

Барање број:

1. Податоци за барателот	
Адреса/Седиште	
Број на лична карта/пасош	
ЕМБГ/ЕДБ и ЕМБС	
Депонент на банка (само за правни лица)	
Контакт лице и контакт број	
Адреса на инсталација	Улица _____ Број _____ Место/Општина _____

*Со потпишување на ова Барање, изјавувам дека сите неведени податоци се точни и вистинити.

2. Достава на фактура	
Адреса на достава на фактура:	<input type="checkbox"/> Адреса _____ <input type="checkbox"/> e-mail _____
*Со одбирање на електронска пошта претплатникот се согасува фактурите да му се доставуваат само по електронски пат	

3 Приложена документација	
Потребни документи за склучување на претплатнички договор	Физички лица <input type="checkbox"/> лична карта/пасош (на увид) <input type="checkbox"/> последна сметка од струја, вода Топлификација и слично (на увид) правно лице <input type="checkbox"/> тековна состојба

4. Избор на услуга	
	<input type="checkbox"/> Телевизија <input type="checkbox"/> Интернет

5. Прифаќање на одредбите на условите на операторот (со селектирање на полето ја потврдувате согласноста)	
5.1 Во моментот на потпишување целосно сум запознаен со условите содржините во општите услови, ценовникот и понудата на СКУПИ КАБЛЕ ДОО	
<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ	

5.2 Се согласувам СКУПИ КАБЛЕ ДОО да ми доставува информации за промоции, новости и измени поврзани со услугите на наведената e-mail адреса и телефонски број.	
<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ	

ЗАБЕЛЕШКА (го пополнува лицето од СКУПИ КАБЛЕ ДОО)		
Барањето под горенаведениот број се:	<input type="checkbox"/> Се одобрува <input type="checkbox"/> Не се одобрува	
*Образложение за неодобрување на барањето:		
Потписници Име и презиме/Компанија Потпис и печат	Во име на СКУПИ КАБЛЕ 	Подносител на барањето



ПРИЛОГ: Форма на информација заради заштита на мрежната неутралност



Име на пакет

Максимална брзина

XX / XX

Mbit/s

Минимална брзина

XX / XX

Mbit/s

Со овој претплатнички договор се користи услуга на пристап до широкопојасен интернет

По надминување на месечниот лимит истиот не се наплатува, брзината се намалува на XX/XX Mbit/s

Валидноста на брзината на интернет собраќајот се зема во предвид со мерење на апликацијата поставена на web страната <http://www.speedtest.net>

