

Ангажата
22/02/2018

• До Агенција за електронски комуникации на РМ

Ул.Кеј Димитар Влахов бр.21 Скопје

Предмет ПРОПРАТНО ПИСМО

Од Друштво за производство,трговија,телекомуникации и услуги ГЛОБАЛСАТ ДООЕЛ ул.38
бр.22 Стјковци 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,21.02.2018



ГЛОБАЛСАТ ДООЕЛ

22. 02. 2018

УИ-бп.1605-33



Д О Г О В О Р бр. _____
за користење на кабелски интернет

Склучен на ден _____ 2018, во _____ помеѓу:

1. Друштво за производство, трговија, телекомуникации и услуги ГЛОБАЛСАТ ДООЕЛ ул.38 бр.22 Стјаковци Скопје во понатамошниот текст: Оператор), од една страна и

2. _____ од _____ општина _____
ЕМБГ/ЕДБ _____ e-mail _____ (во понатамошниот текст: Претплатник), од другата страна.

ЧЛЕН 1. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

- 1) Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на Операторот, како Оператор на јавна кабелска мрежа, од една страна и Претплатникот, како краен корисник на услуги од јавна кабелска мрежа, од друга страна.
- 2) Целта на овој договор е засновање на претплатнички однос за обезбедување на кабелски интернет пристап преку јавна кабелска мрежа, под услови утврдени 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). 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 страница, електронска пошта и друго).

ЧЛЕН 2. ОСНОВНИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

- 1) Со склучување на овој договор, Операторот му овозможува на Претплатникот монтирање и користење на приклучок за кабелски интернет пристап преку јавната кабелска мрежа во просториите на Претплатникот.
- 2) Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги како и промена на тарифниот пакет од страна на Операторот, а по барање на Претплатникот, се врши со пополнување на барање за активирање/деактивирање на тарифен модел или на друг начин достапен на Претплатникот, пропишан согласно правилата и условите на Операторот.
- 3) Тарифните пакети на услугите на Операторот ги избира Претплатникот, а се истакнати во јасна, разбиралива и лесно достапна форма на инфо-каналот, веб-страницата и наплатните центри на Операторот.
- 4) Најмногу еднаш месечно Претплатникот, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот пакет, може да побара промена на тарифниот пакет на начин утврден со ставот 2 од овој член и промената ќе важи од првиот ден од следниот месец.
- 5)

ЧЛЕН 3. ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

Операторот 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 Операторот ја рекламира за специфичен тарифен модем за пристап до интернет услуги.

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

Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која Операторот 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.

Всите 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 операторот.

ЧЛЕН 4. ФОРМА И НАЧИН НА ИНФОРМИРАЊЕ И КОМУНИКАЦИЈА

- 1) Операторот комуницира со Претплатникот на следниот начин:
- за физичко лице: лично со Претплатникот или лице кое има полномошно издадено од Претплатникот;
- за правно лице: со законскиот застапник на претплатникот или лице кое е вработено кај Претплатникот кое за таа цел е овластено со потпис и печат од одговорното лице на Претплатникот.
- 2) Комуникацијата помеѓу Операторот и Претплатникот (фактура, приговор и друг вид комуникација) се одвива во пишана форма што може да биде доставена по пошта или лично во просториите на Операторот или Претплатникот.
- 3) Комуникацијата може да се одвива и во електронска форма, доколку Операторот има согласност и адреса од електронската пошта на Претплатникот за достава на писменото во електронска форма. Поднесокот во електронска форма може да се достави и надвор од работното време на Операторот како и во неработни денови, но доколку поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.
- 4) Измените на цените и условите на услугите на Операторот ќе бидат објавувани на инфо-каналот, веб-страницата и рекламираниот летоци на Операторот.
- 5) Претплатникот е согласен на следнава електронска пошта на Претплатникот _____ / не е согласен (со заокружување) меѓусебната комуникација со Операторот да се одвива и по електронски пат.

ЧЛЕН 5. НАЧИН НА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

- 1) Барањето за склучување на претплатнички договор се доставува на начин и образец пропишан од страна на операторот, во кој се наведени сите потребни документи кои барателот е должен да му ги достави на операторот.
- 2) По поднесеното барање за склучување на претплатнички договор, операторот треба да испита дали има техничка можност за да ги



обезбеди услугите со квалитет дефиниран во неговата понуда.

- 3) Операторот може да одбие барање за склучување на претплатничи договор во следните случаи
 - доколку барателот има неподмирен долг спрема операторот;
 - 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.
- 4) По добиеното известување за постоење на техничка можност операторот во рокот утврден од негова страна склучува со претплатникот претплатничи договор, при што претплатничиот однос се смета за заснован од денот на склучувањето на претплатничиот договор. Операторот треба да ги активира услугите кои се предмет на претплатничиот договор во рок утврден во претплатничиот договор од кога и започнува плаќањето за активираните услуги кои се предмет на претплатничиот договор

ЧЛЕН 6. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

- 1) Со потпишување на овој договор, Операторот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
- 2) Приклучувањето на јавната кабелска мрежа ќе се изврши од страна на стручните лица на Операторот, со што на Претплатникот ќе му овозможи квалитет на услугата „кабелски интернет“ определен согласно ЗЕК и позитивните законски прописи.
- 3) Операторот е должен да изврши префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација доколку тоа е технички возможно; во спротивно е должен да го извести Претплатникот.
- 4) Операторот треба на своите претплатници, по нивно барање да им обезбеди начин на проверка и следење на вистинската и минималната брзина.
- 5) Операторот е должен да го извести Претплатникот доколку ги повредува одредбите од овој Договор и да му одреди разумен рок за коригирање и исполнување на обврските предвидени со овој Договор.
- 6) Операторот го задржува правото за промена на цените и условите на услугите во зависност од пазарните услови.
- 7) Операторот 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.
Писмениот известување ги содржи:
Име или назив на претплатникот;
Адреса на претплатникот;
Претплатнички број;
Број на претплатничиот договор и
Информација за денот кога претплатничиот договор престанува да важи.
- 8) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот промена на тарифниот модел, доколку претплатникот ги исполнува условите за користење на тарифниот модел.
- 9) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот користење и на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани од страна на операторот во неговата листа на услуги, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на операторот.
- 10) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот преселување на претплатничи 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 претплатничи 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 претплатничиот договор да го раскине согласно условите во договорот или пак да го отстапи на друго лице. За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во износ од _____ денари.
- 11) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот пренос на правото од претплатничиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите.
- 12) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот мирување на претплатничиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци, при што претплатничиот договор што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничиот договор бил во мирување.
- 13) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот да добие бесплатна детална сметка.
- 14) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот да добие информација за искористеноста за обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакет

ЧЛЕН 7. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

- 1) Со потпишување на овој договор, Претплатникот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
- 2) Претплатникот има право на квалитетно и непрекинато користење на услугата, во согласност со ЗЕК.
- 3) Претплатникот има право да побара префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација, а доколку за тоа нема техничка можност, има право да го раскине Договорот согласно членот 12.
- 4) За да може Претплатникот да ја користи услугата, потребно е да поседува персонален компјутер или уред со RJ45 приклучок.

ЧЛЕН 8. ФАКТУРИРАЊЕ И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

- 1) Претплатникот се обврзува да плаќа месечен надомест за основните и дополнителните услуги што ги користи согласно избраниот интернет пакет (Прилог број 1) и тековниот ценовник на Операторот во висина од _____ денари.
- 2) Операторот еднократен надомест за приклучок не наплаќа.
- 3) Операторот се обврзува дека на корисникот ќе му достави сметка за користење на услугите секој месец до 25 во месецот за тековниот



месец.

- 4) Претплатникот се обврзува дека месечниот надоместок ќе го уплаќа редовно од 1-ви до 15-ти за претходниот месец на име месечна такса.
- 5) Претплатникот може да ја плати фактурата во готово на овластените инкасатори и тоа преку мобилни фискални апарати без провизија.
- 6) Обврските од овој Договор, Операторот ќе ги фактуира како ставки во фактурата која се доставува согласно член 4 од Договорот за користење на кабелски интернет.
- 7) Операторот, на фактурата јасно го истакнува заостанатиот долг што Претплатникот го има кон Операторот, со што Операторот смета дека Претплатникот е известен и опоменат за неподмирениот долг.
- 8) Претплатникот се обврзува да ја плати доставената фактура од Операторот. Непримањето или непоседувањето на фактурата од која било причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати износот што го должи, односно Претплатникот треба сам да побара фактура, доколку не ја примил навреме.

ЧЛЕН 9. ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

- 1) Операторот има право да ги чува, обработува и користи личните податоците на Претплатникот за свои потреби согласно законските прописи, а во случај на нарушување на нивната безбедност да дејствува во согласност со членот 167 од ЗЕК.
- 2) Претплатникот се обврзува да го извести Операторот доколку податоците што ги има Операторот за Претплатникот се неточни или нецелосни. Претплатникот може да изврши промена на податоците со поднесување соодветно барање за ажурирање на лични податоци.
- 3) Операторот има право, доколку е потребно, да побара од Претплатникот да му достави точни, целосни и ажурирани лични податоци.
- 4) Претплатникот има право да побара од Операторот да му достави информација дали и кои лични податоци што се однесуваат на него, се обработуваат.

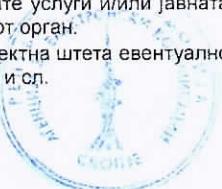
ЧЛЕН 10. ОДРЖУВАЊЕ НА МРЕЖАТА И ТЕХНИЧКА ПОДДРШКА

- 1) Претплатникот се обврзува да поседува обезбедена (заземјена) електрична мрежа. Операторот не сноси одговорност доколку се случи материјална штета поради неисправна електрична мрежа во просториите на Претплатникот.
- 2) 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 пристали кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден.
- 3) Претплатникот се обврзува дека ќе ги почитува упатствата и соопштенијата што ги дава Операторот и ќе се грижи за мрежата и опремата што е инсталirана на неговиот имот и е во согласност со стандардите и прописите на Република Македонија, а во случај на нивно оштетување, сам подлежи на одговорност.
- 4) Операторот ќе преземе технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата, но не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или „виша сила“. При невреме (грмотевици), на Претплатникот се препорачува приклучокот на јавната кабелска мрежа да биде исклучен од терминалната опрема.
- 5) Операторот има право да врши преглед, контрола или мерење на инсталациите и терминалната опрема во просториите на Претплатникот со цел да се обезбеди баарниот квалитет на услугите.
- 6) Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и какви било дејствија врз терминалната опрема приклучена на кабелската мрежа, дури и ако биде исклучен од неа. Претплатникот се обврзува да известува и за евентуално оштетување на мрежата. Доколку Претплатникот постапи спротивно на овој член, должен е да ја надомести штетата.
- 7) Операторот обезбедува 24/7 техничка поддршка на телефонскиот број _____ или во просториите на операторот, каде Претплатникот може да пријави каков било технички проблем поврзан со услугите што ги нуди Операторот.

ЧЛЕН 11. ПРИВРЕМЕНО ИСКЛУЧУВАЊЕ, ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА УСЛУГИ

- 1) Претплатникот има право да побара привремено исклучување од јавната кабелска мрежа или услуга. Во периодот на привремено исклучување на Претплатникот нема да му се наплаќа месечен надомест започнувајќи од првиот ден во следниот месец. За повторно приклучување на јавната кабелска мрежа или услуга, Претплатникот поднесува соодветно барање до Операторот.
- 2) Доколку Претплатникот врши дејствија со кои го загрозува интегритетот на јавната кабелска мрежа, го нарушува нормалното функционирање на одредена услуга што ја нуди Операторот или врши дејствија спротивно на позитивните законски норми, Операторот без предупредување има право целосно да го прекине пристапот до услугите и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот со цел да спречи голема материјална или оперативна штета. Операторот во овој случај има право да постапи согласно членот 12, став 11 од овој Договор.
- 3) Доколку Претплатникот не ја плати доставената фактура во рокот утврден во членот 7, став 5 од Договорот, Операторот има право да го ограничи или целосно да го прекине пристапот до услуги и/или јавната кабелска мрежа. Операторот повторно ќе го приклучи Претплатникот во најкраток можен рок, по презентирање на писмен или електронски доказ за подмирен долг.
- 4) Операторот треба на претплатниците да им ги врати наплатените парични средства во следните случаи:
 - во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците;
 - во други случаи на основан приговор од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вклучуирана законска казнена камата;
 - во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.
- 5) Доколку од страна на надлежните органи е побарано да се ограничи или целосно прекине пристапот до јавните услуги и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот, Операторот е обврзан да постапи согласно издадениот налог од надлежниот орган.
- 6) Во случаите наведени во овој член во точките 2, 3 и 5, Операторот не сноси одговорност за каква било индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзано со изгубена добивка, пропуштени можности во тругувањето, изгубен углед и сл.

ЧЛЕН 12. ПРАВО НА ПРИГОВОР И ТУЖБА



- 1) Операторот мора да обезбеди можност за поднесување тужба и приговор од страна на Претплатникот.
- 2) Претплатникот има право до операторот да достави приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот за што е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавната кабелска мрежа или услуга.
- 3) Претплатникот има право да поднесе приговор во пишана форма до Операторот во рок од 15 дена од денот на настанување на повредата и да го достави на начин утврден во членот 4 од овој Договор. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на што се заснова.
- 4) Операторот е должен да го разгледа и да одговори за основаноста на поднесениот приговор во рок од 15 дена од доставувањето на приговорот.
- 5) Поднесениот приговор не ја одложува наплатата на месечниот надомест за користената услуга од страна на Претплатникот, за која Претплатникот поднел приговор.
- 6) Доколку Претплатникот не е задовolen од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 дена од приемот, до Агенцијата за електронски комуникации да поднесе барање за решавање на спор.
- 7) Доколку Операторот не постапи по приговорот во горе наведениот рок, претплатникот има право до АЕК да достави барање за решавање на спор во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговорот до операторот.
- 8) Операторот има обврска да го информира претплатникот за постоењето на бројот 190 на контакт центарот на АЕК каде што претплатникот може да добие информации како да ги оствари своите права.

ЧЛЕН 13. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНА НА УСЛОВИТЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР

- 1) Овој Договор се склучува на неопределено време и важи се додека некоја страна не побара негово раскинување по кој било основ од наведените во овој Договор.
- 2) Претплатникот пред потпишувањето на овој Договор е веќе запознат и е согласен со неговите услови.
- 3) Операторот може да ги менува условите од претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.
- 4) Операторот треба да го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведување 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.
- 5) Известувањето од ставот 4) на овој член треба да биде во пишана форма и треба особено да содржи:
 - Име или назив на претплатникот;
 - Адреса на претплатникот;
 - Претплатнички број;
 - Број на претплатничкиот договор;
 - Сите предложени измени на договорот;
 - Информација за правото дека без известување или последици може да го раскине договорот.
- 6) Доколку операторот не постапи во согласност со ставот 4) 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.
- 7) Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.
- 8) Барањето од став 7) на овој член се доставува до операторот во пишана форма на еден од начините утврдени во член 4 од овој договор.
- 9) Барањето од став 7) на овој член треба да ги содржи 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.
- 10) Операторот може да го раскине договорот доколку Претплатникот го злоупотребува користењето на услугата со цел спротивна на законите на Република Македонија и други прописи констатирани од страна на надлежен орган.
- 11) Операторот има право да го раскине Договорот поради ненавремено плаќање на обврските на Претплатникот и да покрене постапка за нивна наплата. Во тој случај, Претплатникот ќе ги сноси и трошоците за водење на постапката за наплата за заостанатиот долг.
- 12) Договорот се смета за раскинат од денот наведен во барањето и Операторот не треба да го одбие раскинувањето по барање на Претплатникот.
- 13) Претплатникот, по раскинување на претплатничкиот договор, ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од негова страна, а што евентуално се фактуирани со задочнување или се фактуирани, а не се платени од страна на Претплатникот.
- 14) Операторот може да го раскине претплатничкиот договор, особено:
 - Поради повреда на условите наведени во претплатничкиот договор;
 - во случај на смрт на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од шест месеци;
 - кога со судска одлука претплатникот се брише од соодветниот регистар;
 - во случај на стечај или ликвидација, или неликвидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на операторот;
 - во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на претплатникот за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;
 - доколку операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на вишата сила подолго од три месеци.

ЧЛЕН 14. НАДЛЕЖЕН СУД

- 1) Сите спорови настанати во врска со спроведувањето на овој Договор, ќе се решаваат спогодбено.
- 2) Доколку настанатиот спор не може да се реши спогодбено, за спорот ќе биде надлежен Основниот суд во _____.

ЧЛЕН 15. „ВИША СИЛА“

- 1) Користењето на услугите што ги обезбедува Операторот може да биде прекинато поради дејство на „виша сила“. Под „виша сила“ се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради што исполнувањето на обврските од Договорот станало отежнато или неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на; природни настани,

општествени настани (штрајк, немири, војна и сл.), акти на јавната власт.

ЧЛЕН 16. ПРАВОСИЛНОСТ НА ДОГОВОРОТ

- 1) Договорот стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете договорни страни и претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучувањето на овој Договор. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од овој Претплатнички договор важат од денот на активирањето на услугите што се предмет на овој претплатнички Договор.
- 2) Договорот склучен помеѓу Операторот и Претплатникот има карактер на договор за промет на стоки и услуги.
- 3) Овој Договор е склучен во 2 (два) примерока од кои 1 (еден) за Операторот и 1 (еден) за Претплатникот.

ПРИЛОГ 1



Напомена: Цените се со вклучен ДДВ од 18%



ГЛОБАЛСАТ

(потпис и печат)

Претплатник

(потпис и печат)



ДОГОВОР

за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа-Кабелска телевизија

1. Друштво за производство, трговија, телекомуникации и услуги ГЛОБАЛСАТ ДООЕЛ ул.38 бр.22 Стјаковци Скопје тел:078 608 808 ЕДБ:МК4030005539197 претставувана од _____, УПРАВИТЕЛ

(во понатамошен текст Оператор) од една страна и

2. _____ ЕМБ _____
ул. _____ бр. _____ тел. _____

во понатамошен текст (Претплатник) од друга страна

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОР

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 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 опшите 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 ДОГОВОР

Член 2

Цел на Договорот е монтирање и користење на приклучокот за прием на радио и телевизиски програми преку кабелска мрежа во станот/просториите на претплатникот за следење на листрибутивните радио и телевизиски канали за што претплатникот плаќа најмалку определен со овој Договор во износ од _____ денари.

Со склучување на овој Договор, претплатникот добива право за користење на дополнителни услуги кои ги нуди Операторот преку јавната кабелска мрежа во согласност со тарифниот модел кој го избрал претплатникот за кои истиот плаќа и соодветен најмалку согласно тековниот ценовник на Операторот.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

Член 3

Операторот се обврзува да изврши приклучување на претплатникот кон кабелската мрежа со што ќе му овозможи (односно нема да му пречи) квалитетен прием на РТВ програмите кои се пренесуваат преку истата непрекинато 24 часа дневно односно на претплатниците да им обезбедат (да не им се попречат) техничките можности за прием на сите национални, регионални и интернационални радио и телевизиски програми кои се еmitуваат на тоа подрачје од легални еmitувачи.

Операторот се обврзува да еmitува минимално 30 различни телевизиски канали.

Програмската листа која е во понуда е составена врз основа на договори склучени со имателите на права и одобренијата добиени од Агенција за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги. Истата е објавена на инфо каналот на Операторот.

Операторот 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.

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот промена на тарифниот модел, доколку претплатникот ги исполнува условите за користење на тарифниот модел.



Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот користење и на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани од страна на операторот во неговата листа на услуги, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во опшите услови на операторот.

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. 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 пололго од три месеци, при што претплатничките договори што се склучени на определено заложително 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.

Член 4

Приклучувањето на претплатникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на Операторот и тоа во рок од 24 часа по потпишувањето на Договорот.

Член 5

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 настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден.

Член 6

Операторот е должен да обезбеди **технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празненца, кражба, виша сила и сл.** При невреме (грмотевици) се препорачува антенскиот приклучок да биде изведен од ТВ приемникот, а Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 7

За да може претплатникот квалитетно да ги гледа сите понудени ТВ програми од кабелската мрежа, потребно е да поседува ТВ приемник со можност за прием на таканаречените С и Хспербанд канали и обезбедена (заземјена) електрична мрежа.

Член 8

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.

Член 9

Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и дека не врши било какви дејствија врз опремата на кабелската мрежа дури и ако биле исклучен од неа, како и да дејствува за евентуално оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата.

Член 10

Претплатникот може да пријави дефект на операторот (на бројот за грижа на корисници 078 608 808 и лично во просториите на операторот или по пошта).

Член 11

Претплатникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да лозволи неовластено приклучување на кабелската мрежа. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од кабелската мрежа.



Член 12

Претплатникот не смее да приклучи друго лице и ТВ приемник на својот приклучок, ниту свој приклучок може да 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.

Претплатникот се обврзува во рок од 5 дена писмено да го извести операторот за секоја промена на податоците од претплатничкиот договор.

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 13

Операторот бесплатно врши приклучување на претплатникот на кабелската мрежа.

Операторот се обврзува дека на корисникот ќе му достави сметка за користење на услугите секој месец до 25 во месецот за тековниот месец.

Претплатникот се обврзува лека месечниот надоместок ќе го уплаќа редовно од 1-ви до 15-ти за претходниот месец на име месечна такса и тоа преку мобилни фискални апарати без провизија.

Член 14

Доколку Претплатникот не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден во член 13 на овој Договор, Операторот е должен да го предупреди корисникот, прво што ќе определи рок од 10 дена во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивно, ќе биде исклучен. За повторно вклучување во кабелската мрежа потребно е Претплатникот да го уплати износот на заостанатиот долг, без казна и трошоци за повторен приклучок.

ФОРМА И НАЧИН НА ИНФОРМИРАЊЕ И КОМУНИКАЦИЈА МЕЃУ ОПЕРАТОР И ПРЕТПЛАТНИК

Член 15

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

Писаната 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 има согласност од претплатникот.

Претплатникот се согласува, email адреса _____/не се согласува (да се заокружи при потпишување на договорот) за достава на писменото во електронска форма.

ВРАЌАЊЕ НА СРЕДСТВА

Член 16

Во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги кој трае пололго од 3 часа операторот врши враќање на паричните средства за претплата и надоместоци за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана. Пресметаниот износ ќе биде одбиен во наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел прекин. Исто така доколку настане грешка во пресметувањето на износот, истиот по приговор од Претплатникот ќе биде одбиен во наредната сметка. Во случај на престанок на обезбедување на услугите не по вина на претплатникот или кога претплатникот го откажува користењето на услугите, операторот ќе изврши враќање на паричните средства депонирани однапред како аванс на трансакциска сметка на претплатникот по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

ПРОМЕНА НА УСЛОВИТЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР

Член 17

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



- Операторот 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, без последици да може да го раскине договорот, доколку не се согласува со предложените измени.

- Доколку Операторот не постапи согласно со став 2 од овој член, тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорните обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

ВАЖНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Член 18

18.1 Овој договор може да се склучи со времетраење од: 12 месеци; 24 месеци; или на неодредено.

18.2 Договорот стапува во сила по неговото потпишување од двете договорни страни и активирањето на услугата од кога почнуваат да течат и обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите најоместоци за користење на услугата.

18.3 Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење од Договорот ќе го извести претплатникот дека му истекува Договорот и дека доколку не го пролонгира Договорот поминува на неопределено време согласно важечкиот ценовник и понуда на операторот.

РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 19

19.1 Двете договорни страни можат спогодбено да го раскинат Договорот во секое време.

19.2 Во било кој случај пред раскинувањето на Договорот, претплатникот е должен да ги намери сите доспеани обврски за плаќање кон операторот.

19.3 Операторот има право еднострано да го раскине Договорот после писмено известување со кое ќе му даде рок од 30 дена за исполнување на договорените обврски:

- во случај кога претплатникот ја користи услугата спротивно на законските одредби и норми и/или спротивно на одредбите од овој договор,

- кога операторот не е во можност да ја обезбедува услугата согласно договорните обврски.

19.4 Операторот може да го раскине претплатничкиот договор, особено:

- Поради повреда на условите наведени во претплатничкиот договор;

- во случај на смрт на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од шест месеци;

- кога со судска одлука претплатникот се брине од соодветниот регистар;

- во случај на стечај или ликвидација, или недиквидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на операторот;

- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на претплатникот за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;

- доколку операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на вишта сила подолго од три месеци.

19.4 Операторот не треба однапред писмено да го извести претплатникот за исклучувањето, доколку се:

- предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или

- предизвикува голема материјална и оперативна штета

19.5 Претплатникот договорот може да го раскине во секое време со поднесување на писмено барање до операторот во рок не пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

- Претплатникот на услугата има право предвремено да го раскине Договорот во случај кога операторот по сопствена вина не е во состојба да обезбеди квалитетно и непречено користење на услугата, а по претходно доставен писмен приговор за квалитетот на услугата,



- Договорот склучен на неопределено време претплатникот може да го раскине во секое време без плаќање на пенали.
- За предвремено раскинување на договорот на определено време претплатникот ќе плати пенали во износ од _____ денари согласно ценовникот на операторот и времетраењето на договорот.

ПРИГОВОР И ЖАЛБИ

Член 20

- Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедување на услуги. Приговорот мора да биде во пишана форма и истиот се доставува во просториите на Операторот, по пошта или електронски доколку операторот има согласност од претплатникот.

- Операторот треба во своите опишти 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 можноста за добивање на образец за поднесување на приговор.

- Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на прием 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 конечната 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 лостапни 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 објашнение 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 задовolen од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата.

- Доколку Операторот не постапи по приговор 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.

- Бројот 190 е број на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации каде што претплатникот може да се информира за своите права.

Член 21

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

Член 22

Овој Договор е составен во 2 (два) примероци од кои по еден за секој од договорните страни.

Договорот стапува во сила со денот на потпишувањето.

ЛИСТА НА КАНАЛИ: Национални (Н); Регионални (Р); Интернационални (И)

БР.		БР.	
1.	МТВ-1 (Н)	21	
2.		22	
3.		23	
4.		24	
5.		25	
6.		26	
7.		27	
8.		28	
9.		29	
10.		30	
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			

ОПЕРАТОР
ЛОБАЛСАТ




ПРЕТПЛАТНИК,

