

30.03.2018

Ун-бп. 1605-51

## ДОГВОР

За засновање на претплатнички однос за пристап и користење на јавните фиксни комуникациски услуги

Склучен на ден \_\_\_\_\_ во \_\_\_\_\_ помеѓу:

1. КАБЛЕ КАЛЛ ДООЕЛ Кичево со седиште на ул. Тане Цалески бб Кичево Со e-mail адреса: [cable\\_call@yahoo.com](mailto:cable_call@yahoo.com) како оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна ( во понатамошниот текст : Оператор ), и

2. Име и презиме/Име на фирмa : \_\_\_\_\_

Адреса/Седиште \_\_\_\_\_

E-mail адреса : \_\_\_\_\_

Л.К број \_\_\_\_\_ ЕМБ/ЕДБ \_\_\_\_\_

Како претплатник на јавни комуникациски услуги, од една страна ( во понатамошниот текст : Претплатник )

### 1. Предмет и цел на Договорот

1.1 Предмет на овој Договор е уредување на правата, обврските и одговорностите на Операторот на јавна комуникациска мрежа, од една страна и Претплатникот како краен корисник на јавните фиксни комуникациски услуги обезбедени од Операторот , од друга страна.

Целта на овој Договор е засновање на претплатнички однос за пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните фиксни комуникациски услуги на Операторот, под услови утврдени со овој Договор, со законот за Електронски комуникации ( Службен Весник на Република Македонија 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015 и 11/2018 ), во понатамошниот текст; Законот.Правилник за пеистапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ги објавува Агенцијата за електронски комуникации ( Службен Весник на Република Македонија бр. 16/2015 и 179/2017 ), во понатамошниот текст : Правилникот, и други релевантни законски и подзаконски акти и прописи.

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.

### 2. Пристап кон мрежата и услугите на Операторот

2.1 По склучување на Договорот, Операторот му обезбедува на Претплатникот право на пристап кон неговата јавна комуникациска мрежа.

2.2 Операторот се обврзува на Претплатникот да му ја активира претплатничката линија во рок од 7 работни дена од денот на склучување на Договорот.

2.3 Со активирање на претплатничката линија се остварува пристап до услугите на Операторот и почнуваат да течат обврските за плаќање на месечната претплата како и другите трошоци за користење на претплатничките линии.



2.4 Користењето на фиксните услуги во јавната комуникациска мрежа на Операторот е можна на територијата на Република Македонија која е покриена со мрежата на Операторот преку која се обезбедуваат фиксните услуги на Операторот.

Воедно Операторот му овозможува на Претплатникот користење на основните фиксни услуги на неговата јавна комуникациска мрежа под услови и цени дефинирани со Анекс 1 : Листа со тарифи, кој е приложен кон овој Договор и се дел од Договорот.

### 3.Дополнителни услуги

3.1 Претплатникот има право на користење и на дополнителните услуги, согласно избраниот тарифен модел.Користењето на овие услуги може да биде бесплатно или со плаќање на месечна претплата утврдена во Анекс 1 : Листа со тарифи, Активирање на дополнителни услуги за кои се плаќа месечна претплата се овозможува само врз основа на Барање на Претплатникот.Дополнителни услуги кои претплатникот има право да ги активира се:

-чекање на повик;

-КЛИП ( Прикажување на идентификација на повикувачка линија ) и КЛИР ( Задржување на Идентификација на Повикувачка линија );

-конференциски повик со 3 учесници ( најмногу );

-пренасочување на повик;

-ограничување на повици;

-одбивање на анонимни повици;

3.2 Претплатникот може да ги деактивира дополнителните услуги од страна на операторот на свое Барање.По Барањата за активирање и деактивирање на дополнителните услуги Операторот ќе постапи најдоцна 3 работни денови по поднесувањето на Барањето.Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги Претплатникот ќе го врши на еден од следниве начини, во зависност од видот на услугата:

3.2.1 со повикување на телефонскиот број 045 221 133 ;

3.2.2 со потпишување на соодветен формулар во пишана форма;

3.3 По поднесувањето на Барањето за активирање и деактивирање на дополнителните услуги, Операторот треба да го извести Претплатникот за рокот во кој што ќе се изврши активирањето или деактивирањето на дополнителните услуги, како и за дополнителните промени на терминалната опрема, доколку се потребни.

3.4 Цените за користење на дополнителните услуги се утврдени во Анекс 1: Листа со тарифи.

3.5 Претплатникот може користењето на одредени дополнителни услуги за кои не се плаќа дополнителна месечна претплата и кои автоматски му се достапни со одбирање на тарифниот модел кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање.

3.6 Надоместоците за користење на овие услуги се фактурираат во редовна месечна сметка за користење на јавните комуникациски услуги.

### 4. Цени и тарифи

4.1 Операторот ќе наплати од Претплатникот једнократен надомест за почетно приклучување согласно Анекс 1: Листа со тарифи кој е јавно објавен на веб страната на Операторот и во неговите официјални продажни места.



4.2 Претплатникот е должен редовно да го плаќа утврдениот месечен надомест (претплата) за користење на услугите, како и надоместот за остварениот комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи согласно Анекс 1: Листа со тарифи. Надоместот за остварениот телекомуникациски сообраќај се пресметува врз основа на видот, должината и цената на тарифните единици утврдени во Анекс 1: Листа со тарифи, како и врз основа на бројот на реализирани тарифни единици.

4.3 Бројот на тарифните единици за услугите користени од Претплатникот се евидентира и утврдува од Билинг системот на Операторот.

4.4 Операторот има право да врши промена на цените на услугите, видот и должината на тарифните единици и останатите услови утврдени во Анекс 1: Листа со тарифи со претходно писмено известување на Претплатникот преку предавање од страна на Операторот/ Претплатникот лично, по пошта или со одобрение на Претплатникот во електронска форма, со право на Претплатникот да го раскине Договорот во рок од 30 дена од денот на известувањето доколку не се согласува со предложените измени.

## 5. Начин на плаќање

5.1 За реализираниот комуникациски сообраќај и услуги и утврдени месечни надоместоци за основните услуги, како и месечните надоместоци за дополнителните услуги. Операторот издава месечна фактура во пишана форма најдоцна до 15 во месецот. Плаќањето на фактурата треба да се изврши во рок од 30 дена од приемот на фактурата.

5.2 Во фактурата се содржани висините на надоместоците на поединчна основа, дополнителна пресметка на данокот на додадена вредност и вкупниот износ за наплата.

5.3 Непримањето на фактурата или непоседување на истата од која и да било причина не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати износот што го должи во предвидениот рок, односно Претплатникот треба сам да ја побара фактурата, доколку истата не ја примил на време.

5.4 Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува казнена камата од денот кога Претплатникот задоцнил со плаќањето.

5.5 Доколку Претплатникот не ја плати сметката за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, како и по истекот на рокот наведен во писменото предупредување испратено до Претплатникот, Операторот има право привремено да ја исклучи линијата за појдовни повици ( освен за специјалните броеви за службите за итни повици ), се до целосно плаќање на долгот. Додека трае привремениот прекин месечната претплата продолжува да тече.

5.6 Доколку долгот поради кој било извршено исклучувањето за појдовните повици Претплатникот го плати најдоцна 3 дена по истекот на рокот, вклучувајќи го и денот на исклучувањето, при повторното приклучување по намирување на долгот, Операторот, нема да го наплати надоместот за повторно приклучување на претплатничката линија која била привремено исклучена поради неплаќање, утврден во неговиот Анекс 1: Листа со тарифи.

5.7 Доколку претплатникот не го плати долгот ниту во рок од 30 дена од денот на привременото исклучување на линијата за појдовни повици, линијата ќе биде исклучена во две насоки ( освен за специјалните броеви на службите за итни повици ) и Операторот нема да обезбедува било каква комуникациска услуга на Претплатникот.



Од тој момент Операторот нема да фактуира месечна претплата и има право да го раскине Договорот поради повреда на наведените услови.

5.8 Претплатникот има право да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат сртствата за подмирување на обврските на плаќање на месечната фактура кон операторот. Наплатата на фактурата се врши со директно минусирање на депонираните сртства.

5.9 На Барање на Операторот, Претплатникот треба да депонира паричен износ на средства како аванс и / или гаранција, а особено по исклучување на Претплатникот заради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на Претплатнички Договор со претплатник кој не е државјанин на Република Македонија, или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност , за пристап до јавната комуникациска мрежа од временен карактер или при невообичаено зголемен обем на сообраќај во кус временски период од страна на Претплатникот.

5.10 Во случај кога при користење на претплатничката линија , Претплатникот го надмине износот од 65 евра ( во денарска противредност според средниот курс на НБРМ ) во период од 24 часа, Операторот мора да го извести претплатникот за ова и да побара негова согласност за продолжи да ја дава услугата, во спротивно привремено ќе ја исклучи линијата за појдовни повици. Операторот има право веднаш плаќање на потрошениот износ , како и право привремено да ја исклучи линијата за појдовни повици, доколку износот не биде платен.

## 6. Враќање на паричните сртства

6.1 Операторот има обврска да ги врати паричните сртства на Претплатникот само во следниве случаи: 6.1.1 Доколку при засновање на претплатничкиот однос , барателот изврши уплата на надоместок за почетно приклучување, а потоа се откаже од намерата за засновање на претплатнички однос во период до активирањето на претплатничката линија. Враќањето на паричните средства во овој случај се врши во целост; 6.1.2 Во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услугите поради пречки на линијата или мрежата во рамките на мрежното покривање на Операторот, Операторот ќе ги врати 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 3 часа на целата територија на Република Македонија која е покриена со мрежата на Операторот. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекин ќе биде одбиен во наредната фактура на сите Претплатници кaj кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на Претплатниците. Во овој случај Операторот нема да сноси одговорност за било каква дирекна или индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзана со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и други случаил согласно Законот за облигационите односи;

6.1.3 Во други случаи на основан приговор од страна на Претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци при фактуирањето што доведува до зголемување на износот на користени комуникациски услуги, доколку Претплатникот ги нема намиреносите претходни доспеани долгови кон Операторот, во висина на погрешното задолжување со вклучуирана законска казнена камата;



6.1.4 Во случај на траен престанок на обезбедување на јавната комуникациска услуга, кое не е по вина на Претплатникот, или во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, Операторот ќе избрши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечна претплата и месечен надомест за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на Претплатникот.

## 7. Жалби и приговори на Претплатникот

7.1 Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот и користењето на услугите, како и поради прекршување на одредбите од овој Договор.

7.2 Приговорот се доставува во писмена форма до Службата за грижа за корисници на Операторот и мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова. Приговор од став 1 на овој член може да се поднесе во рок од 15 дена од денот на приемот на актот, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

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 има обврска да одлучи на приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот и за тоа писмено да го извести Претплатникот. Во случај на одбивање на приговорот како неоснован, операторот е должен на претплатникот да му издаде потврда за извршена административна и/или техничка проверка. 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 за електронски комуникации ( во понатамошниот текст : Агенција ).

Доколку Операторот не постапи по приговорот во рокот утврден во став 4 од овој член, Претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговорот.

Во случај на поднесен приговор или барање за решавање на спор пред Агенцијата во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечната одлука по приговорот или барањето за решавање на спор, Претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата во рокот определен за неа.

## 8. Обврски на Операторот

8.1 Операторот треба да обезбеди квалитетни јавни комуникациски услуги на територијата која е покриена со неговата мрежа преку која ги обезбедува фиксните комуникациски услуги, во согласно со Законот, Правилникот и други важечки Прописи, Договори и Акти.

8.2 Операторот обезбедува стручни служби и техничка опрема со цел да се обезбедат постојани, достапни и квалитетни услуги, како и да се изврши навремена детекција на испадите во мрежата и нивно отстранување. Притоа Операторот ќе вложува максимални напори со цел ефикасно и во краток рок да ги отстрани сите пречки и испади во мрежата.



8.3 Операторот ќе ги обезбеди сите услови за одржување , додатоци или поврзани услуги за одржување на фиксната телефонска услуга во работна состојба и ќе дава техничка поддршка за терминалната опрема дадена на користење или изнајмена на Претплатникот.

8.4 Операторот ќе постапи по приговорот најдоцна во рок од 24 часа од моментот на примање на приговорот во врска со квалитетот на услугите од страна на Претплатникот.

8.5 Доколку дојде до менување на условите за користење на услугите дефинирани во овој Договор , Операторот претходно писмено ќе го извести Претплатникот , во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените.Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во овој Договор како и правото на Претплатникот во рок од 30 дена од денот на известувањето без последици да може да го раскине овој Договор, доколку не се согласува со предложените измени.

8.6 Операторот ќе овозможи промена на тарифниот модел, доколку Претплатникот ги исполнува условите за користење на тарифниот модел.

8.7 Операторот ќе овозможи на барање на претплатник пренос на правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите.

8.8 Во случај на повреда на одредбите од овој Договор, Операторот писмено ќе го извести Претплатникот дека е должен да ги исполни договорените обврски, во рок наведен во писменото известување.Ваквата обврска не важи во случај кога Претплатникот : предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или кога предизвикува голема материјална или оперативна штета на Операторот.

8.9 Операторот ќе обезбеди доверливост на податоците на Претплатникот, нивно чување, објавување и користење, согласно одредбите на релевантните Закони и прописи донесени врз истите.Операторот не ја сноси одговорноста за повредата на доверливоста на податоците и за последиците од тоа доколку повредата настанала без вина на Операторот.

8.10 Операторот ќе ги испраќа фактурите за користење на претплатничката линија на Претплатникот најдоцна 15 дена по истекот на месецот.

8.11 Операторот ќе спроведе постапка по приговорот на Претплатникот, согласно одредбите од член 7 од овој Договор.

8.12 Операторот ќе обезбеди Контакт Центар во рамките на Службата за грижа за корисници со 24 часовно работно време, каде претплатниците ќе може да се обратат за информации за услугите на Операторот на бројот 045 221 133

8.13 Операторот овозможува идентификација и спречување на идентификација на повикувачки и повикан број на начин утврден со Закон или друг важечки пропис, како и бесплатен пристап до службите за итни повици.

8.14 Операторот се обврзува да води евиденција за податоците на своите Претплатници во согласност со Закон или друг важечки пропис , како и за локацијата ( адресата ) каде што е инсталirана телефонската линија.Со претходно доставено барање до Операторот, Претплатникот има право, без надомест, кои негови лични податоци нема да бидат достапни за јавноста.Претплатникот има право да избере дали и во кој обем овие податоци ќе бидат јавно достапни во јавниот телефонски именик како и да ги менува или дополнува таквите податоци.Операторот нема да биде одговорен за штетите кои ќе настанат како последица на домашни или странски прописи ( акт на јавната власт ), одбивање или одложување на доделувањето на



официјална лиценца, технички причини вон контрола на Операторот, ситуации на виша сила или други настани и причини надвор од влијанието на Операторот.

8.15 Операторот на своите претплатници , без надомест ќе им доставува детална сметка за сите видови на комуникациски услуги, што ги користел претплатникот, без приказ на поединечни податоци, а по барање на претплатникот и со приказ на поединечните податоци за сите видови комуникациски услуги (сите реализирани разговори, испратени СМС/MMC-и и реализиран интернет сообраќај), во рок од пет работни дена од приемот на барањето.

8.16 Операторот се обврзува да не го продолжува по автоматизам задолжителното времетраење по истекот на иницијално договорениот временски период, во согласност со член 9 од Правилник за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги.

8.17 Операторот се обврзува да го информира претплатникот, во пишана форма, за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени, во согласност со член 13 од гореспоменатиот Правилник.

8.18 Операторот се обврзува на барање на претплатникот да достави информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраницот тарифен модел во тековниот месец, во согласност со член 15 од гореспоменатиот Правилник.

8.19 Операторот се обврзува да го промени претплатничкиот број на претплатничката линија на барање на претплатникот, во согласност со член 22 од гореспоменатиот Правилник.

8.20 Операторот се обврзува да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот, во согласност со член 24 од гореспоменатиот Правилник.

8.21 Операторот ќе овозможи на барање на претплатник 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.

8.22 Операторот се обврзува да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот, согласно членот 17 став (7) од гореспоменатиот правилник.

8.23 Други обврски согласно Законот и Правилникот и другите подзаконски акти.

## 9. Права на Операторот

9.1 Операторот има право да наплатува надомест за почетно приклучување, месечен надомест ( претплата ), надомест за остварениот обем на комуникациски собраќа и дополнителни услуги што ги користи, како и сите други надоместоци согласно цените утврдени во Анекс 1: Листа со тарифи.

9.2 Операторот има право да ги наплати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот Договор согласно член 13 од овој Договор.



9.3 Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува законска казната камата од денот кога претплатникот задоцнил со плаќањето.

9.4 Операторот има право да комуницира со Претплатникот исклучиво во писмена 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.

9.5 Операторот има право од технички причини да го промени претплатничкиот број на Претплатникот и најдоцна 15 дена пред промената да го извести Претплатникот за промената и за новиот повикувачки број.

9.6 Операторот има право од своите претплатници да ги побара податоците одредени од Законот.

9.7 Операторот има право да ги чува, обработува и разменува податоците на Претплатникот, заради исполнување на целите на овој Договор, во согласност со релевантните Закони и прописи донесени врз основа на истите.Операторот има право да дава податоци и информации на лице со посебни овластувања од надлежни органи, со Решение во кое се наведува основата и потребата за приирање податоци на лица со судски налог ( вешто лице ), инспектори при вршење на инспекциски надзор и други надлежни органи,согласно Закон,како и за потребите на службите на Операторот со посебни овластувања.

9.8 Операторот има право статистички да ги обработува податоците за сообраќај на Претплатникот заради маркетинг на електронски комуникациски услуги и заради давање на услуги со додадена вредност.

9.9 Операторот има право да одбие барање за склучување на претплатнички Договор во случаите определени со релевантната регулатива.

9.10 Операторот има право да го ограничи или прекине пристапот до сите јавни комуникациски услуги на Претплатникот, без негова согласност, во услови на неизвршување на обврските или неисполнување на условите утврдени во овој Договор како и при злоупотреба на јавните комуникациски услуги.

9.11 Ваквото право на Операторот особено се однесува при исполнување на еден од следниве случаи :

9.11.1 Доколку Претплатникот не ја плати сметката во рокот определен за плаќање, до целосно плаќање на истата.Операторот може да изврши исклучување и на други претплатнички линии вклучени во ист претплатнички Договор поради ненавремено плаќање на сметките, дури и ако другите сметки Претплатникот ги платил на време;

9.11.2 Доколку Претплатникот не ја плати месечната претплата во случај на поднесен приговор за износ на сметката;

9.11.3 Доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на други корисници со одреден надомест или на корисниците на Операторот со или без одреден надомест, без постоење на соодветен Договор со Операторот;

9.11.4 Доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата ;

9.11.5 Ако се утврдат технички пречки или недостатоци на претплатничката терминална опрема и инсталации, до отстранување на овие пречки, односно недостатоци ;



- 9.11.6 Ако Претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема и инсталации, до извршување на прегледот;
- 9.11.7 Ако Претплатникот приклучи неодобрена терминална опрема , до замена на истата со одобрена терминална опрема;
- 9.11.8 Доколку комуникациската услуга се користи, или е наменета да се користи за цел спротивна на Законот, прописите донесени врз основа на него или друг Закон или пропис, констатирана од страна на надлежен орган;
- 9.11.9 Доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од претплатничкиот Договор;
- 9.12 За време на привременото исклучување во случаите наведени во овој член, Претплатникот е и понатаму одговорен за плаќање на месечната претплата.
- 9.13 Операторот има право при повторно вклучување на исклучена претплатничка линија да го задолжи Претплатникот да плати и надомест за повторно приклучување на претплатничка линија во согласност со Анекс 1: Листа со тарифи, со исклучок на случајот предвиден во точка 5.5 од овој Договор.
- 9.14 Други права согласно Законот и Правилникот и други подзаконски акти.

## 10. Права на Претплатникот

- 10.1 Претплатникот има право да добива непречена,ефикасна и редовна јавна комуникациска услуга.
- 10.2 Претплатникот има право да ги користи сите комуникациски услуги што ги обезбедува Операторот согласно избраниот тарифен модел.  
Со склучувањето на претплатничкиот договор, претплатникот ги користи услугите што ги обезбедува операторот согласно тарифниот модел кој го изbral.  
Претплатникот може да бара промена на тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определен од операторот.  
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
- 10.3 Претплатникот може со писмено барање да бара промена на тарифниот модел, за што плаќа надомест утврден во Анекс 1:Листа со тарифи.Промената на тарифниот модел со пониска месечна претплата е можно само по истекот на периодот за кој е склучен Договорот.
- 10.4 Претплатникот има право да бара привремен прекин на претплатничката линија ( мирување ) за што плаќа надомест утврден во Анекс 1: Листа со тарифи.
- 10.5 Претплатникот има право , со согласност на Операторот, да го пренесе правото на користење на претплатничката линија на друго лице, при што претходно целосно ќе бидат подмирени сите обврски за реализираните комуникациски услуги кон Операторот.
- 10.6 Претплатникот има право на достапност до Службата за грижа за корисници лично или за таа намена утврден телефонски број 045 221 133 за било каков проблем кој се однесува на користењето на услугите обезбедени од Операторот.
- 10.7 Претплатникот има право на информација за цените за исклучок и користењето на јавните електронски комуникациски услуги во ценовник истакнат на веб страната на Операторот и во неговите официјални продажни места.
- 10.8 Претплатникот има право да комуницира со Операторот согласно со член 9.4 од овој Договор.



10.9 Претплатникот има право до Операторот да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од овој Договор. Приговорот го поднесува во пишана форма.

10.10 Претплатникот има право да го задржи истиот повикувачки број или да го пренесе бројот при промената на Оператор во исто географско нумеричко подрачје (географска преносливост) на начин и постапка предвидена во Правилникот за преносливост на броеви по цена утврдена во тарифниот модел на Операторот.

10.11 Претплатникот има право да побара заштита на своите права пред Агенцијата за електронски комуникации на телефонскиот број 190.

10.12 Претплатникот има право да го раскине претплатничкиот договор со операторот, пред истекот на договорниот период, по сопствено барање заради неисполнување на обврските на операторот, во согласност со член 20 од Правилник за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги.

10.13 Претплатникот има право да добие бесплатно детална сметка во согласност со членот 14 од гореспоменатиот Правилник.

10.14 Претплатникот се обврзува во рок од 5 дена писмено да го извести операторот за секоја промена на податоците од претплатничкиот договор, а кои се неопходни за непречено доставување на писмената согласно член 11 од Правилник за видот и содржините на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги.

10.15 Други права согласно Законот и Правилникот за други подзаконски акти.

## 11. Обврски на Претплатникот

11.1 Претплатникот е должен навремено да ги плаќа фактуираните износи за користените комуникациски услуги во роковите предвидени за тоа. Непримањето на сметката не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати долгот на време. Во случај на недобивање на месечната сметка (фактура), Претплатникот треба да се обрати до специјализираните служби за односи со корисници или во продажниот салон на Операторот и да побара изготвување на истата.

11.2 Претплатникот е должен да ги користи комуникациските услуги за сопствени потреби исклучиво како краен корисник и согласно нивната намена, да не се вознимира в други корисници, да не ја користи претплатничката линија за вознимирачки или лажни позиви и да не ја користи за цели спротивни на Законот или на друг закон и пропис, како и на условите содржани во овој Договор.

11.3 Претплатникот има обврска да користи само апарати и опрема кои се во согласност со прописот со кои се уредува радио и телекомуникациската терминална опрема. Претплатникот треба на барање на Операторот, да дозволи преглед на терминалната опрема и апаратот кој го користи.

11.4 Претплатникот треба да се воздржи од било какви дејствија кои би ја довеле во опасност или би и нанеле штета на мрежата на Операторот.

11.5 Други обврски согласно Законот и Правилникот и други подзаконски акти.

## 12. Виша сила

12.1 Услугите кои ги дава Операторот можат да бидат прекинати поради дејство на Виша сила.

12.2 Под Виша сила се подразбира настан независен од волјата на Операторот, чие



настапување не може да се предвиди ниту да се спречи и поради кој исполнувањето на обврските од Договорот станало отежнато или невозможно, вклучувајќи но не ограничувајќи се на : природни настани,општествени настани/штрајк, немири, војна и сл.

12.3 Операторот не сноси никаква одговорност кон Претплатникот поради прекинот на неговите услуги предизвикан од настан на Виша сила.

12.4 Доколку операторот не е во можност да ги обезбеди услугите од овој Договор заради виша сила подолго од три месеци, може да го раскине овој Договор.

### **13 Промени на Договорот**

13.1 Операторот има право да ги менува условите на овој Договор.За тоа треба да го извести Претплатникот во пишана форма во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици Претплатникот може да го раскине Договорот доколку не се согласува со предложените измени.Се смета дека Претплатникот се согласил со промената на Договорот доколку во рок од 30 дена од денот на известувањето, писмено не кој извести Операторот дека го раскинува Договорот.

13.2 Доколку операторот не постапи во согласно со овој член, тоа нема да го ослободи Претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во овој Договор.

### **14. Раскинување на Договорот по барање на Претплатникот**

14.1 Претплатникот може да го раскине претплатничкиот Договор со Операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички Договор, во пишана форма на начин определен во точка 9.4 од овој Договор.

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

14.3 Претплатникот и по раскинувањето на Договорот 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, како и за исполнување на останатите договорни обврски, пристигнати пред раскинувањето на овој Договор.

14.4 При раскинувањето на претплатничкиот Договор, Претплатникот треба да ги врати комуникациските сретства во сопственост на Операторот во исправна состојба која ја утврдува Операторот при превземање на средствата.

### **15. Раскинување на Договорот од страна на Операторот**

15.1 Операторот може да го раскине претплатничкиот Договор со писмено известување на начин како во точка 9.4, особено:

15.1.1 Поради повреда на условите наведени во претплатничкиот Договор

15.1.2 Во случај на смрт на Претплатникот, доколку правото на користење на услугата не е пренесена на друго лице во рок од шест месеци;

15.1.3 Кога со судска одлука Претплатникот се брише од соодветниот регистар;

15.1.4 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 ;

15.1.5 Во случај на користење и злоупотреба на услугата од страна на Претплатникот за цел спротивна на Законот за електронски комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;



15.1.6 Доколку Операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на Виша сила подолго од три месеци;

15.1.7 Во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна од Законот и други закони и прописи, констатирани од страна на надлежен орган;

## 16. Завршни одредби

16.1 Овој Договор се смета за склучен од денот на потпишувањето од двете договорни страни.

16.2 Претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на овој Договор. Плаќањето за активираните услуги започнува од денот на активирање на услугите кои се предмет на овој Договор, односно од денот на активирање на претплатничката линија.

16.3 Овој Договор се склучува со времетраење од 12 месеци.

16.4 Како составен дел на овој Договор се сметаат и обрасците и анексите кон Договорот кои ги потпопнува односно потпишува Претплатникот заради активирање и деактивирање на комуникациските услуги и заради утврдување и менување на тарифниот модел предмет на овој Договор и други промени на условите наведени во Договорот, кои треба да бидат во пишана форма.

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

16.6 За се што не е предвидено со овој Договор, ќе важат одредбите од Законот за електронски комуникации. Правилникот за видот и содржината на податоците кои Операторот на јавни комуникациски мрежи и/ или даватели на јавни комуникациски услугисе должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите на јавните комуникациски услуги и останатите позитивни законски и подзаконски прописи во Република Македонија.

16.7 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.

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.



## **17. Решавање на спорови**

17.1 Евентуалните недоразбирања кои ќе произлезат помеѓу Претплатникот и Операторот, а што се во врска или произлегуваат од овој Договор, договорните страни ќе се обидат да ги решат спогодбено, а ако во тоа не успеат, во случај на спор надлежен ќе биде основниот суд во Кичево.

## **18. Примероци на Договорот**

18.1 Овој Договор се склучува во два ( два ) еднакви примероци, по еден за секоја договорна страна.

\*Се согласувам Операторот да ги користи и обработува моите лични податоци кои се дел од овој Договор за целите на директен маркетинг а во согласност со Законот за заштита на лични податоци.

Да  Не

\*Се согласувам писмената комуникација со Операторот да може да биде и во електронска форма со достава преку адресите кои се наведени на почетокот на Договорот.

Да  Не

\* Се согласувам Операторот да ги користи и обработува моите лични податоци кои се дел од овој Договор со цел да бидат внесени во целосниот телефонски именик, и тоа :

Име и презиме  Адреса  e-mail адреса  Телефонски број

**Претплатник**

**Оператор**



### Анекс 1 Листа со Тарифи

#### За Договор за услуги за интернет Телефонија бр \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_

Врз основа на овој Договор, КАБЛЕ КАЛЛ ДООЕЛ Кичево ќе му обезбеди на корисникот услуга за електронска комуникација VoIP под следниве комерцијални услови:

#### 1. Тарифа за приклучување

- такса за прво приклучување= \_\_\_\_\_ денари
- такса за второ приклучување= \_\_\_\_\_ денари
- такса за повторно приклучување= \_\_\_\_\_ денари
- такса за префериран број= \_\_\_\_\_ денари

#### 2. Месечна претплата

	Претпла та	Претплат а на тарифа	Вклучен кредит	Вклучени минути во мрежата на Кабле Калл	Вклучени миниту во други мрежи	Кабле Калл мрежа	Други фиксни мрежи	Други мобилни мрежи
	Мкд/месеч но	Мкд/месеч но				Мкд/мин	Мкд/мин	Мкд/мин
▲								
▲								
▲								

Услугите за одржување, додатоците или услугите поврзани со фиксната телефонија се вклучени во месечната претплата

Цените се соодветни на типот на избраната претплата

Цената на месечниот надомест, остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги/пакети што претплатникот ги користи ќе бидат пропорционални со деновите на користење, за услуги што се наплатуваат по времетраење.

\*Цените се вклучено ДДВ

#### 3. Дополнителни услуги

- Повик на чекање: \_\_\_\_\_ денари / месечно
- Конференциска врска со тројца учесници: \_\_\_\_\_ денари / месечно
- Идентификација на повик ( CLIP ) : \_\_\_\_\_ денари / месечно
- Забрана за идентификација на повик ( CLIR ) : \_\_\_\_\_ денари / месечно
- Пренасочување на повик : \_\_\_\_\_ денари / месечно



-Забрана на појдовни повици: Сите комбинации на Забрана на повици се бесплатни

-Отфрлање анонимни повици: \_\_\_\_\_ денари / месечно

\*Цените се со вклучен ДДВ

#### 4.Международни дестинации

\*Цените се со вклучен ДДВ.Првата минута е неделива.Тарифирањето се реализира од секунда после првата минута.

Тарифите ќе се сметаат за валидни и ќе се применуваат од датумот на потпишување на предметниот анекс од Страните.

## Корисник на услугата



Законски потписник

Законски потписник

15

Анекс 2-Опис на услугите

Од Договорот за услуги за интернет телефонија бр. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_

1.Детали за извршена услуга

1.Извршени услуги <input checked="" type="checkbox"/> Телефонска услуга VoIP <input checked="" type="checkbox"/> Бесплатни броеви	2.Начин за пристап до услугите : <input checked="" type="checkbox"/> Интернет <input checked="" type="checkbox"/> Програм за препознавање на глас <input checked="" type="checkbox"/> Корисничко име и лозинка
3.Потребна опрема за пристап <input checked="" type="checkbox"/> Телефонски терминал <input checked="" type="checkbox"/> медиа конвертер <input checked="" type="checkbox"/> адаптер <input checked="" type="checkbox"/> Други <input checked="" type="checkbox"/> Не се применува	4.Телефонски броеви пренесени со планот за нумерација NCI
5.Адреса на фактуирање ( и известување ) на Корисникот: _____ Законски претставник _____ Телефон _____ Факс _____	

2.Услови за функционирање на услугата

Оптимални услови за функционирање на услугата се

- загарантирана интернет конекција од 80 kbps ( без компримирање )
- време на одговор< 150 ms во една насока
- загуба на покети< 1 %

3.Адреса, контакт податоци и информации поврзани со плаќање на фактури издадени од Кабле Калл Кичево

Адреса ул.Тане Цалески бб Кичево

Тел 045 221 133

mail адреса: [cable\\_call@yahoo.com](mailto:cable_call@yahoo.com)

Корисник на услугата

КАБЛЕ КАЛЛ ДОСЕЛ



Законски потписник

Законски потписник

16

