

Аиновска
09/05/2018



ТЕЛЕКС ДОО Скопје
ЕДБ: МК4030993237796
Жиро с/ка: 300000001410319
Комерцијална Банка АД Скопје

Ул. Перо Наков бр.1, Управна
Зграда ЖАС, кат.3, 1000 Скопје
Т/Ф: +3892-3118138,-3116400
info@teleks.mk http://teleks.mk

До: Агенција за Електронски Комуникации
Кеј Димитар Влахов бр.21
1000 СКОПЈЕ, Р. МАКЕДОНИЈА

Од: Телекс ДОО Скопје
Дата: 07 Мај 2018
Допис бр: 0302-236-18

Предмет: Доставување на Предлог Договор

| | |
|---------|-----------------|
| Примено | 09.05.2018 |
| Уч. бр. | учр-бр-1605-294 |

Почитувани,

Во прилог ви доставуваме ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР ЗА КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ на одобрување.

Дата, 07.05.2018

Со почит

Жарко Марковиќ
Управител



**ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР ЗА ПРИСТАП И КОРИСТЕЊЕ НА ЈАВНАТА КОМУНИКАЦИСКА МРЕЖА
И ЈАВНО ДОСТАПНИ ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ**

Овој претплатнички договор за комуникациски услуги (понатаму во текстот „Договор“) е склучен на _____ година во Скопје, помеѓу:

1. Друштво за информатички и комуникациски технологии ТЕЛЕКС ДООЕЛ Скопје, ул.Товарник бр.25, 1000 Скопје, Република Македонија, депонент на Комерцијална Банка АД Скопје, со ЕДБС МК4030993237796, како оператор на комуникациски услуги од една страна (понатаму во текстот „Оператор“), и
2. Назив / Име и презиме: ;
Адреса/седиште: ; ЕДБС/ЕМБГ: ;
Жиро с/ка: ; Депонент на: ;
како претплатник на комуникациски услуги од друга страна (понатаму во текстот „Претплатник“).

Член 1- ПРЕДМЕТ И ОПСЕГ НА ДОГОВОРОТ

1.1 Предмет на овој претплатнички договор е воспоставувањето и утврдувањето на претплатничкиот однос помеѓу Операторот и Претплатникот за обезбедување на комуникациски услуги, како и правата и обврските кои за страните произлегуваат од него.

1.2 Договорот се склучува врз основа на Барање за склучување на Претплатнички Договор во прилог на овој Договор, пропратено со потребни документи и доставено на начин и форма како што е пропишано од Операторот, за кое Операторот во рок од 30 дена одговорил дека постои техничка можност за реализација. Договорот е во согласност со сите законски одредби на Република Македонија. Термините со големи букви кои не се прецизно објаснети во самиот текст на Договорот, се дефинирани во Член 19.

1.3. Составен дел на овој Договор е Додаток 1 - Формулар за нарачка на услуга (понатаму во текстот “Нарачка”).

Член 2 - УСЛУГИ И ВРЕМЕТРАЕЊЕ

2.1. Операторот е нотифициран во Агенцијата за електронски комуникации на Република Македонија (понатаму во текстот „АЕК“) за обезбедување на електронски комуникации услуги.

2.2. Во согласност со овој Договор, Операторот ќе ги обезбеди комуникациските услуги (понатаму во текстот „Услуги“) кои се дефинирани во Нарачката. Нарачката содржи податоци за типот на услугите, висината на надоместокот за услугите, времетраењето на Договорот, датумот на започнување на услугите, контакт податоци за договорните страни и други информации за Услугите.

2.3. Операторот има обврска пред истекот на времетраењето на Договорот, во рок не пократок од 30 дена, писмено да го извести Претплатникот за истекот на времетраењето на Договорот.

2.4. Договорот се склучува на определено задолжително време наведено во Нарачката, и истото не треба да биде подолго од 24 месеци. Операторот дава можност и за склучување на претплатнички договор со времетраење не подолго од 12 месеци.

Член 3 - НАПЛАТА НА УСЛУГИТЕ И ФАКТУРИРАЊЕ

3.1. Претплатникот се обврзува да ја плаќа месечна претплата за Услугите утврдена во Нарачката на овој Договор, а може да плати и еднократен надоместок за приклучување, согласно Нарачката, вклучувајќи и данок на додадена вредност. Давањето на нови услуги или надоградби ќе бидат предмет на нов претплатнички договор помеѓу Операторот и Претплатникот или писмен Анекс кон овој Договор, во кој ќе бидат утврдени дополнителни надоместоци.

3.2. Фактурите за месечната претплата од ст. 3.1 на овој член Операторот ги издава и испраќа до Претплатникот во писмена форма на 15-тиот ден од тековниот месец, и истите доспеваат во рок од 25 дена од датумот на издавањето. Фактурирањето на Услугите започнува од датумот на активирање на услугите наведен во Нарачката кон овој Договор. Износот на ДДВ 18% ќе биде дополнително пресметан и прикажан од страна на Операторот и е на товар на Претплатникот. Во случај на доцнење со плаќање во рокот на доспеаност, Операторот има право на наплата на законска казнена камата сметано од денот на паѓањето во задоцнување до исплатата, а пресметаниот износ на законската казнена камата ќе се додаде во следната Фактура за месечна претплата. Операторот ќе обезбеди јасна информација дека 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.

3.3. 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. 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.

Член 4 - ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАП

4.1. Операторот може привремено да го ограничи или прекине пристапот до Услуги, во следните случаи:

- I. доколку тоа е неопходно за реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички прашања или недостатоци во мрежата, до завршување на работите или отстранување на проблемите;
- II. доколку постојат технички проблеми со опремата или инсталацијата на Претплатникот, до времето на отстранување на истите; или доколку Претплатникот не дозволува оправдана и најавена проверка на функционалноста на неговата опрема или инсталации, до време на завршување на проверката;
- III. доколку Претплатникот не ја платил Фактурата за месечната претплата до датумот утврден во Фактурата, до времето на целосно плаќање на истата, освен во случај на жалба во однос на износот на Фактурата, во тој случај Претплатникот треба да го плати износот на месечната претплата до датумот наведен во Фактурата (согласно член 120 став 5 од Законот за електронски комуникации);
- IV. доколку Услугите се користат или се наменети да се користат за цели спротивни на Законот за електронски комуникации и поврзаните прописи, или друг закон или прописи, како што е утврдено од страна на надлежниот орган, или доколку се користат или се наменети да се користат за цел спротивна на условите од овој Договор.

4.2. Операторот ќе ги информира корисниците во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услугите поради причините од став 4.1 точки 1 и 2 од овој член, да е подолг од 30 минути, и оваа информација ќе биде доставена најмалку 48 часа пред планираното ограничување или прекин на пристапот, кое нема да биде подолго од 48 часа од времето на прекин односно ограничување.

4.3. Во случај на прекин на давањето на Услугите, којшто настанал како резултат на дефект за кој Операторот не е одговорен, тој ќе ги информира корисниците за очекуваното време за отстранување на дефектот и повторно поврзување на комуникацискиот сообраќај.

4.4. Во случај на планирани технички работи, поврзани со интервенција во мрежата и опремата, Операторот навремено ќе достави информации до корисниците, наведувајќи ги причините за прекин на Услугите и очекуваното време за нивно враќање во функција, кое во секој случај не треба да биде подолго од 48 часа од прекинет.

Член 5 - ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

5.1. Операторот може да го ограничи или исклучи пристапот до Услугите за Претплатникот само во случај кога Претплатникот не ги исполнил своите обврски во рокот на стасаноста или не делувал во согласност со условите наведени во овој Договор. Во случај на прекршување на одредбите од Договорот, Операторот писмено ќе го информира Претплатникот и ќе утврди разумен период за комплетирање на договорните обврски. Операторот нема однапред да го информира Претплатникот во однос на исклучувањето, доколку Претплатникот преку Услугите:

- I. предизвикува моментална и сериозна закана за јавниот ред, безбедност, здравјето на луѓето или средината, или предизвикува голема материјална или оперативна штета;
- II. предизвикува непосредна закана за мрежата и опремата на Операторот или способноста да ја обезбеди услугата на другите клиенти на Операторот.

5.2. Доколку е технички возможно, Операторот има право да го ограничи пристапот само за тие услуги за коишто Претплатникот не делувал во согласност со условите наведени во претплатничкиот договор, освен во случаи на злоупотреба утврдени од надлежниот орган и постојано одложување на наплатата или неплаќањето на сметките.

Член 6 - ПОСТАПКА ПО ЖАЛБИ

6.1. Претплатникот има право да поднесе жалба за одлуките или активностите на Операторот во однос на пристапот до или давањето на услугите согласно овој Договор. Секоја жалба треба да се поднесе во писмена форма и во рок од 15 дена од денот на прием на оспорената одлука или од почетокот на спорните активности, коишто се предмет на жалбата. Во случај на жалба за износот на фактурата, Претплатникот е обврзан да го плати само износот на месечната претплата согласно Нарачката, до датумот наведен во фактурата, се до донесувањето на крајната одлука.

6.2. Операторот ќе донесе одлука во рок од 15 дена од приемот на жалбата и писмено ќе го информира Претплатникот. Известувањето ќе содржи детално објаснување на причините за одбивањето, т.е. прифаќањето на жалбата, како и инструкции за правото на Претплатникот да поднесе барање за заштита на неговото/нејзиното право до АЕК. Заедно со известувањето, треба да се поднесе соодветен доказ (на пример, официјално известување за спроведената техничка контрола итн.).

6.3. Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука на Операторот, тој/таа има право да поднесе



барање за заштита на неговите/нејзините права до Агенцијата за електронски комуникации во рок од 15 дена од приемот на одлука на Операторот. Доколку Операторот не преземе дејства во утврдениот период по приемот на жалбата од Претплатникот, Претплатникот има право да побара заштита на неговите/нејзините права од АЕК во рок од 35 дена од денот на поднесување на жалбата до Операторот. Претплатниците можат да се информираат за своите права на бесплатниот број на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации 190

Член 7 - РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР ОД СТРАНА НА ОПЕРАТОРОТ

7.1 Операторот може да го раскине Договорот во периодот утврден со Договорот, особено во следните случаи:

- I. доколку Претплатникот не успее да ги изврши своите обврски од Договорот;
- II. доколку Услугите се користат или се со намера да се користат за цел спротивна од условите на Договорот;
- III. во случај кога со судска одлука Претплатникот е избришан од соодветниот регистар;
- IV. во случај на стечај или ликвидација, или несолвентност на Претплатникот, доколку правото на користење на услугата не е пренесено на друго лице, во период утврден од Операторот;
- V. во случај на злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот, за цели спротивни на Законот за електронски комуникации, поврзаните прописи и други закони и прописи од надлежниот орган;
- VI. доколку Операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите подолго од три месеци поради дејство на виша сила, која е опишана во член 18.1.
- VII. во случај на смрт на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од шест месеци;

Член 8 - РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР ОД СТРАНА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

8.1. Претплатникот може да го раскине овој Договор во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.

8.2. Барањето се доставува во писмена форма на начините утврдени во Член 18.3 и треба да ги содржи најмалку следниве податоци: а) име или назив на претплатникот, б) матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица, в) адреса на претплатникот, г) име и идентификациски број на електронската комуникациска услуга и д) датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

8.3. Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање. Претплатникот и по раскинувањето на претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.

8.4. Начинот на раскинување на Договорот пред крајот на период на неговото времетраење е специфициран во Нарачката во полето „Начин на раскинување на Договорот пред истекот на период на времетраење на Договорот“. Доколку во полето е наведено „Без пенал за раскинување, доколку 3 месеци однапред писмено се достави најава за раскинување“, во тој случај Претплатникот нема обврска за еднократна наплата како пенал за предвремено раскинување, но само доколку поднесе писмено известување за раскинување на Договорот до Операторот, најмалку 3 месеци пред датумот кога планира да се раскине Договорот. Доколку во полето е специфицирано „Со пенал за предвремено раскинување“, во тој случај Претплатникот е должен да плати еднократен пенал еднаков на вкупната останата вредност за преостанатиот период до истекот на периодот на времетраење на Договорот, согласно цените од Нарачката, но 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.

8.5. Во случај на раскинување на Договорот, Претплатникот треба да ја врати опремата во исправна состојба, која е во сопственост на Операторот специфицирана во Нарачката во полето „Опрема во сопственост на Операторот дадена на користење до истекот на Договорот“, за што Операторот издава пишан документ.

Член 9- ПАРАМЕТРИ НА КВАЛИТЕТ

9.1 Операторот ќе обезбеди квалитет на дадените услуги на ниво утврдено со важечкото законодавство на Македонија. Операторот треба да обезбеди квалитетно и непречено давање на услугите, во согласност со своите технички можности.

Член 10 - ЗАГАРАНТИРАНА БРЗИНА НА ПРОТОК

10.1. Доколку во Нарачката е активирана опција за загарантирана брзина на проток, во тој случај опремата и комуникациските линкови на Операторот кои се користат за трансмисија на Интернет Протокол („ИП“) пакети во рамките на мрежата на Операторот, или помеѓу мрежата на Операторот и надворешни мрежи, како што се глобалните Интернет мрежи, имаат дедициран капацитет постојано да трансмитираат ИП пакети со наведена загарантирана брзина на проток. Доколку во Нарачката нема опција за загарантирана брзина на проток, тогаш брзината на проток на податоци може да варира во текот на денот, бидејќи ист проточен капацитет се споделува со повеќе претплатници на Операторот.



Член 11 - ПРАВА НА ОПЕРАТОРОТ

11.1. Операторот ги има следните права:

- I. наплата на побарувањата од Претплатникот или негов правен следбеник согласно со одредбите од Законот за облигационите односи, поврзани со надоместоците утврдени во Нарачката.
- II. исклучување на претплатничката линија, поради задоцнето плаќање или неплаќање на сметките од страна на Претплатникот,
- III. да ги смени техничките карактеристики на мрежата и услугата, со цел да обезбеди подобар квалитет и можност за користење нови услуги;
- IV. да побара податоци од претплатниците, како што е утврдено во член 107 став 5 од Законот за електронски комуникации (податоци што се користат за склучување, супервизија и раскинување на претплатничкиот договор, како и податоци за наплата на долг);
- V. да ги чува, обработува и разменува податоците за Претплатникот со цел исполнување на целите од претплатничкиот договор, во согласност со Законот за електронски комуникации и поврзаните прописи;
- VI. да го одбие барањето за склучување договор, во случаи утврдени со член 7 од Правилникот на АЕК;
- VII. да ја провери и контролира регуларноста на терминалната опрема и инсталациите на Претплатникот.
- VIII. да ги менува условите од стандардниот претплатнички договор по претходно известување на претплатникот, во согласност со член 13 од овој Правилникот на АЕК;
- IX. да го раскине претплатничкиот договор со претплатникот, пред истекот на договорениот период, во согласност со условите од претплатничкиот договор и член 20 од овој Правилникот на АЕК;
- X. да го раскине претплатничкиот договор, во согласност со член 21 од овој правилникот на АЕК;

Член 12 - ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

12.1. Операторот ги има следните обврски:

- I. да обезбеди пристап и активирање на услугите во рамките на периодот утврден во Нарачката;
- II. да обезбеди непреченост и квалитет на Услугите, утврдени со Договорот, во согласност со Правилникот на АЕК;
- III. да го чува и користи податоците за претплатниците и услугите во согласност со Законот за електронски комуникации и поврзаните прописи;
- IV. да организира грижа за корисници и на претплатниците да им овозможи броеви за пристап; изготви бесплатна детална сметка за услугите и истата да ја достави до претплатникот;
- V. писмено да го информира Претплатникот во случај на прекршување на одредбите од Договорот и да утврди разумен период за комплетирање на договорните обврски, освен во случаи од став (4) член 104 од Законот за електронски комуникации, за коишто дополнително ќе го информира Претплатникот.
- VI. спроведе постапка за поднесената жалба или приговор, во согласност со одредбите со член 19 од Правилникот на АЕК;
- VII. да обезбеди одржување на мрежата и опремата, на начин што овозможува непрекинато давање услуги, и во рамките на техничките можности да ја отстрани пречката во мрежата и опремата, колку е можно побрзо;
- VIII. да испрати известување до АЕК и/или корисниците за намерата за прекинување на услугите, поради реализација на планираните технички и оперативни активности на мрежата и опремата, и/или на привремена основа да го ограничи или прекине пристапот до услугите, на начин и во случаи утврдени со Член 115 од Законот за електронски комуникации;
- IX. да изврши поврат на средствата во случаи утврдени со член 18 од Правилникот на АЕК;
- X. да добие согласност од Претплатникот за информациите потребни за директен маркетинг, преку користење на автоматски систем за јавување и/или праќање СМС/МС пораки, без човечка интервенција;
- XI. да обезбеди привремен прекин на Услугите (мирување), по барање на Претплатникот на начин и со постапка утврдени од страна на Операторот;
- XII. да овозможи пренос на правото за користење на услугите на друго лице, по барање на Претплатникот.
- XIII. да овозможи преселба на претплатничкиот приклучок на друга адреса во рамките на Јавната комуникациска мрежа на Операторот доколку за тоа постои техничка можност;
- XIV. редовно да доставува сметки (фактури) за користените услуги;
- XV. да обезбеди техничка поддршка 24x7 за претплатниците преку телефон и емаил;
- XVI. да обезбеди или спречи идентификација на повикувачки и повикан број на начин утврден со Закон;
- XVII. да обезбеди пристап до службите за итни повици и до броевите за услуги од општествено значење;
- XVIII. Доколку договорот опфаќа услуга за интернет пристап Операторот треба да превземе мерки за обезбедување на принципот на мрежна неутралност и тоа: а). да не користи мерки за обликување на интернет сообраќај кои можат да блокираат, да ја намалат брзината на проток, да ја изменат, деградираат или дискриминираат некоја содржина, апликација или услуга, освен заради заштита од оптоварување или преоптоварување на мрежната поврзаност или заради ублажување на последиците од оптоварувањето или преоптоварувањето на мрежната поврзаност. Мерките за обликување на интернет сообраќајот се исклучок и треба да се транспарентни, недискриминаторски и пропорционални со намерата заради која постојат; б). по барање на претплатниците, да обезбеди начин за проверка и следење на брзината, како и да обезбеди информации за условите кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации.
- XIX. Операторот има обврска да обезбеди доказ за активирање/деактивирање на основни и дополнителни услуги од страна на претплатникот.
- XX. во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот да го известат Претплатникот дека истиот му истекува, во согласност со член 9 од Правилникот на АЕК;
- XXI. да овозможи на барање на Претплатникот мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарската година во траење не подолго од 3 месеци, при што претплатничките договори што се



склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување;

Член 13 - ПРАВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

13.1. Претплатникот има право:

- I. да ги добива Услугите без прекини, ефикасно и редовно, согласно можностите на терминалната опрема на Претплатникот и во согласност со технолошките можности на Операторот;
- II. да побара привремен прекин на Услугите (мирување) од Операторот. Операторот може да го прифати или одбие барањето. Доколку Операторот го прифати барањето, времетраењето на Договорот се продолжува за должината на времетраењето на привремениот прекин;
- III. да побара од Операторот пренесување на правото на користење на друго лице. Операторот може да го одбие барањето доколку утврди дека другото лице не може да ги исполни договорните услови.
- IV. на пристап до службата за корисници за секој проблем или информации во однос на користењето услуги;
- V. да добие поврат на средствата во следните случаи: а) во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до Услугите, Операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога Услугите не биле обезбедувани, доколку прекилот 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 случај на услуги за фиксна телефонија, а по основано барање на претплатниците во случај на други услуги; б) 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 Услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата; в) во случај на престанок на обезбедувањето на Услугите не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на Услугите, 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.
- VI. да побара и добие транспарентни, споредливи, целосни и ажурирани информации поврзани со услугите обезбедени од Операторот, како и за цените и тарифите за користење на истите;
- VII. по претходно примено барање од Операторот, да избере кои лични податоци нема јавно да се објавуваат;
- VIII. да поднесе жалба за одлуките или активностите на Операторот, во врска со обезбедувањето на Услугите;
- IX. да го пресели претплатнички приклучок согласно членот 24 од Правилникот на АЕК.
- X. да одлучи неговите лични податоци да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста преку службата за евиденција на телефонските претплатници и единствениот телефонски именик;

Член 14 - ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

14.1. Претплатникот ги има следните обврски:

- I. навремено да ги плаќа фактурираните износи за користените Услуги, до датумот назначен во фактурата;
- II. Услугите да ги користи за свои потреби и според нивната намена, да не им пречи на другите корисници, и да не ги користи за пренос на материјал или за намени спротивни од Законот за електронски комуникации или друг закон или пропис, како и условите содржани во Договорот.
- III. во рокот утврден од Операторот, писмено да го информира Операторот за секаква промена во податоците од Договорот, коишто се неопходни за непречено доставување известувања или сметки;
- IV. да обезбеди пристап до терминална точка на терминалната опрема на овластено лице на Операторот;
- V. терминалната опрема да ја користи само во согласност со условите утврдени со прописите за радио и телекомуникациска терминална опрема;
- VI. да ги почитува сите инструкции или најави дадени од Операторот, поврзани со користењето Услугите;
- VII. да не презема активности коишто ќе му наштетат на интегритетот на мрежата или ќе предизвикаат оштетување;
- VIII. да ги сноси трошоците за отстранување дефекти на уредите (опремата дадена на користење согласно Нарачка), инсталацијата и мрежата, предизвикани од Претплатникот;
- IX. да не ги обелоденува своите лични шифрирани податоци на трети лица; во однос на штети настанати поради објавување на личните шифрирани податоци поради вина на Претплатникот, Претплатникот ќе биде лично одговорен;
- X. да не дозволи претплатничката линија да се користи за вознемирувачки или лажни повици;
- XI. во случај Претплатникот да не добие месечна сметка за користените услуги, треба да ги контактира посебните служби за односи со клиентите и да побара доставување на нова месечна сметка;
- XII. по барање на Операторот, да ги достави податоците од член 107 став 5 од Законот за електронски комуникации.
- XIII. по барање на Операторот да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување заради доцнење или неможност за плаќање, и тоа во следните случаи: кога Претплатникот не е државјанин на Република Македонија, кога склучувањето на Претплатничкиот договор е од времен карактер или пак кога Претплатникот нема приложено соодветен доказ за платежна способност.



Член 15 - ОГРАДУВАЊЕ ОД ГАРАНЦИЈА И ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ОДГОВОРНОСТА

15.1. Освен таму каде што јасно е назначено во овој документ, услугите се даваат „како што се“, и одговорноста на Операторот за штетата настаната поради или во врска со извршување на Договорот е ограничена само на намерни акти предизвикани од Операторот, притоа одговорноста на Операторот може да биде до максимален износ на еден месечен надоместок за Услугите, сметано по инциден настанат во одреден месец. Ниту операторот, ниту некој друг вклучен во создавањето, производството, давањето (вклучувајќи и суспензијата или исклучувањето на услугите) или поддржување на услугите нема да биде одговорен кон претплатникот, негов претставник или трета страна, за сите индиректни, случајни, посебни, казнени или последични штети што произлегуваат од услугите или одговорноста за користење на услугите, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на загубата на приход, загубата на добивка, загубата на технологија, правата или услугите.

15.2. Операторот ги отфрла сите обврски и одговорности за содржината на сите комуникации пренесени од претплатникот или други лица, и ја отфрла секоја обврска или одговорност за неовластено користење или злоупотреба на услугите.

Член 16 - ИНСТАЛАЦИЈА И ОДРЖУВАЊЕ НА ПРИКЛУЧНА ОПРЕМА

16.1. Услугите се испорачуваат на локацијата на Претплатникот наведена во Нарачка.

16.2. Операторот, или неговите агенти, застапници, или подизведувачи, ќе инсталираат приклучна опрема во објектот на Претплатникот, преку која ќе се обезбедуваат Услугите, притоа Претплатникот ги сноси трошоците за електрична енергија за функционирање на опремата. Операторот не сноси одговорност за прекини на Услугата и/или соодветните штети кои Претплатникот ќе ги има за време на прекините, доколку опремата инсталирана на локацијата на Претплатникот е предмет на некакво оштетување настанато поради неовластена измена/модификација/поправка, абнормална употреба, несоодветна употреба, занемарување, злоупотреба, несреќа, неправилна инсталација или други акти предизвикани од страна на Претплатникот, неговите вработени, договорните страни, или било кое друго лице.

16.3. Одговорност е на Претплатникот да му овозможи на Операторот пристап до објектот каде се даваат Услугите, што може да вклучи и потреба од придружба низ просториите, координација со сопственикот на имотот каде престојува Претплатникот, и други потребни процедури, со цел Операторот да може да врши инсталација и одржување на опремата потребна за обезбедување на Услугите.

Член 17 - ОДРЕДБИ ЗА ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА

17.1. Одредбите од овој Член 17 се применуваат доколку Претплатникот нарача услуги за Фиксна Телефонија, кои ќе бидат специфицирани во Нарачката.

17.2. Со склучувањето на Договорот, Претплатникот ги користи основните услуги што ги обезбедува Операторот согласно тарифниот модел кој го избрал. Претплатникот може да бара промена на тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определен од операторот. Операторот треба јавно да објави листа на услуги што им ги нуди и обезбедува на претплатниците, со јасна категоризација на основни и дополнителни услуги за секој тарифен модел/пакет.

17.3. Операторот треба на претплатникот да му достави бесплатно информација за искористеноста на одредени поволности за во врска со обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети.

17.4 Со склучувањето на Договорот, Претплатникот стекнува право на 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. 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: а) со потпишување на соодветен формулар во пишана форма (барање, анекс кон договор); б) со повикување на соодветен телефонски број за таа намена (аудио запис); в) со испраќање на СМС порака на соодветен телефонски број за таа намена; г) со повикување на соодветен УСДД код за таа намена; д) 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". 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". По поднесување на барањето за активирање или деактивирање на дополнителните услуги, Операторот треба да го извести Претплатникот за рокот во кој ќе се изврши активирањето или деактивирањето на дополнителните услуги, како и за дополнителните промени на терминалната опрема, доколку е потребно да се направат. Надоместокот за користење на дополнителните услуги кои што не се бесплатни ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна фактура од страна на операторот.

17.5. Претплатникот има право да го задржи истиот повикувачки претплатнички број при промена на Оператор согласно Правилникот за преносливост на броеви објавен од страна на АЕК.

17.6. Претплатникот има право да побара и да му биде овозможена промена на претплатнички број или преселба на претплатничкиот приклучок на друга адреса во исто или друго нумерациско подрачје, доколку постои техничка можност за истото. Во случај да не постои техничка можност за преселба, Операторот ќе го извести претплатникот и



ќе му овозможи да го раскине претплатничкиот Договор или пак да го отстапи на друго лице, согласно условите од Договорот. Барањето до Операторот треба да биде поднесено во писмена форма за што Операторот може да наплати соодветен надоместок согласно Ценовникот објавен на веб-страницата teleks.mk

17.7. Доколку Претплатникот не портира број од друг Оператор, претплатничкиот број го определува Операторот од серијата на претплатнички броеви која на Операторот му е доделена од АЕК.

17.8 По исклучување на услугата односно на претплатничката линија, Операторот има право по изминување на 3 (три) месеци да го додели претплатничкиот број на друг Претплатник.

17.9 Претплатникот има можност за контрола на трошоци преку детална сметка која Операторот ќе ја обезбеди без надоместок, 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/ММС-и и реализиран интернет сообраќај), во рок од пет работни дена од приемот на барањето.

17.10 Операторот може да го промени претплатничкиот број на претплатничката линија заради технички причини, без согласност на претплатникот, по писмено известување во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измената. Во централите каде што постојат технички можности, се дава известување за промената на броевите, така што за време од 30 дена на секој повик упатен до стариот број се дава известување за настанатата промена со информација за новиот број. За претплатниците-правни лица, известувањето за настанатата промена на броевите се дава за време од 60 дена.

17.11 Операторот има право да додели претплатнички број, а по претходно добиено решение за доделување на броеви и серии на броеви од страна на Агенцијата во согласност со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги во Република Македонија, и да го промени претплатничкиот број на претплатничката линија во согласност со член 22 од Правилникот на АЕК.

Член 18 - ДОПОЛНИТЕЛНИ ОДРЕДБИ

18.1. 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 кои исполнувањето на обврските од договорот станало отежнато или невозможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна), акти на јавна власт. Операторот нема да сноси никаква одговорност кон претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикан од настан на виша сила.

18.2. Ниту една Страна не претставува агент или правен застапник на другата Страна, и овој Договорот не создава партнерство, заедничко вложување или доверливи односи меѓу Операторот и Претплатникот. Никоја Страна нема овластување за да се согласи во име на или да ја обврзе другата Страна на каков било начин. Овој Договорот не дава права, правни лекови или побарува од каков било вид на трета страна, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на претплатниците или крајните корисници на Претплатникот.

18.3. Комуникацијата меѓу Операторот и Претплатникот (известување, фактура, приговор, друг вид на комуникација) се одвива во писмена форма. Доставата на комуникацијата се врши со лично предавање од страна на Оператор/Претплатник или по пошта, а доколку Операторот има согласност од Претплатникот, писмената комуникација може да се доставува и во електронска форма, вклучително и на емаил адреса. Комуникацијата се доставува на контакт податоците наведени во Нарачката на овој Договор. Во итни случаи, Операторот прво може да даде само усно известување. Таквото усно известување ќе биде проследено со писмено известување најдоцна во рок од 1 (еден) ден. Претплатникот е одговорен за точноста на информациите во Нарачката, вклучувајќи ги и контакт податоците.

18.4. Мрежата на Операторот е во сопственост на Операторот, или неговите лиценцирани застапници, и е заштитена со законите за авторски права и други закони за интелектуална сопственост. Претплатникот се согласува дека Операторот во секоја форма, секое време и секој случај ексклузивно го ужива правото и сопствеништвото на Услугите. Претплатникот има право на такви права, во однос на Услугите, како што се посебно дадени тука.

18.5. Овој Договор и такви други писмени договори, документи и инструменти како што можат да бидат извршени во врска со овој документ го претставуваат конечниот и целосниот договор меѓу Претплатникот и Операторот и ги заменува сите претходни и своевремени преговори и усни застапувања и договори, коишто се споени и содржани во Договорот. Доколку некоја Страна има потреба да воведо измени на условите во овој Договор, тоа ќе биде предмет на склучување нов претплатнички договор помеѓу Страните или писмен Анекс кон овој Договор прифатен и потпишан од двете Страни. Доколку Операторот мора да изврши одредени измени во условите на Договорот, треба да го известат Претплатникот за сите предложени измени 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.

Член 19 - ДЕФИНИЦИИ НА ТЕРМИНИ КОРИСТЕНИ ВО ДОГОВОРОТ

„Правилник на АЕК“: Правилникот за видот и содржината на податоците мора да се објави од страна на операторите со јавните комуникациски мрежи и/или провајдерите на јавните комуникациски услуги, поврзани со условите за пристап и користење, цените и тарифите, како и параметрите во однос на квалитетот на комуникациските услуги.



„Страна или Страни“: Операторот и/или Претплатникот.

„Мрежа на Операторот“: Телекомуникациската мрежа и компонентите на мрежата се во сопственост на Операторот, оперирани и контролирани од Операторот, вклучително и оптичката инфраструктура, секоја опрема поврзана со оптичката инфраструктура, и софтверот, податоците и знаењето користено од Операторот за давањето услуги. Таму каде што Операторот ги изнајмува своите простории, Мрежата на Операторот ги опфаќа тие простории. Мрежата на Операторот не ги вклучува просториите на Претплатникот каде што се наоѓа опремата, телефонските кола нарачани од Претплатникот и сите мрежи или мрежна опрема со којашто Операторот не работи или ја контролира.

„Период на времетраење на Договорот“: Должина на времетраење на Услугите, како што е посочено во Нарачката.

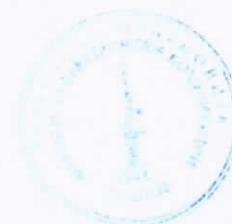
Член 20 - ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

20.1. Сите спорови меѓу договорните страни ќе се решат на пријателски начин. Доколку спорот не може да се реши на пријателски начин, надлежен е Основниот суд Скопје II, Скопје. Овие Општи услови се толкуваат во согласност со важечките правни одредби на РМ.

20.2. Овој договор е потпишан во два примерока и секоја Страна ќе задржи по еден примерок.

| За Операторот | |
|---------------|--|
| Име: | |
| Позиција: | |
| Потпис: | |
| Дата: | |

| За Претплатникот | |
|------------------|--|
| Име: | |
| Позиција: | |
| Потпис: | |
| Дата: | |



ДОДАТОК 1: ФОРМУЛАР ЗА НАРАЧКА НА УСЛУГА

I. СПЕЦИФИКАЦИЈА НА УСЛУГИ

| Опис | | | | Едно-кратен надомест ¹ | Месечен надомест ¹ |
|---|---|-------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| Телекомуникациска услуга: Интернет пристап. | | | | | |
| Пакет | | Бр. на услуга | | | |
| Брзина (download/upload) | Наведено во Прилог: Форма на информација заради заштита на мрежната неутралност | | | | |
| Договор за ниво на услуга (Прилог) | да /не | Техничка поддршка | 24/7/365 | | |
| Месечен трансфер | | Медиум | | | |
| Тип на ИП адреса | | Други детали | | | |
| Локација | | | | | |
| Телекомуникациска услуга: Обезбедување на капацитет за пренос на податоци преку телекомуникациска мрежа. | | | | | |
| Пакет | | Бр. на услуга | | | |
| Проток | | Медиум | | | |
| Договор за ниво на услуга | | Мрежни протоколи | Ethernet, VLAN, QinQ, MPLS... | | |
| | | Техничка поддршка | 24/7/365 | | |
| Дополнителни детали | | | | | |
| Локација | Точка А: Точка Б: | | | | |
| Телекомуникациска услуга: Обезбедување на кабелски капацитет за пренос на податоци. | | | | | |
| Пакет | | Бр. на услуга | | | |
| Слабевање 1550/1310nm | | Медиум | Неискористено оптичко влакно | | |
| Бр. на влакна | | Должина | | | |
| Договор за ниво на услуга | | Техничка поддршка | 24/7/365 | | |
| Дополнителни детали | | | | | |
| Локација | Точка А: Точка Б: | | | | |
| Телекомуникациска услуга: Фиксна телефонија. | | | | | |
| Пакет | | Бр. на услуга | | | |
| Телефонски броеви | | Портирање | | | |
| Договор за ниво на услуга | | Техничка поддршка | 24/7/365 | | |
| Дополнителни детали | | | | | |
| Локација | | | | | |
| Вклучени минути за остварување на повици кон национални | | | | | |



| | | | |
|---|--|----------------|--|
| фиксни мрежи | | | |
| Вклучени минути за остварување на повици кон фиксна мрежа на Операторот | | | |
| Цена по минута за остварување на повици кон други национални фиксни мрежи по надминување на вклучените минути (мин./ден.) | | | |
| Цена по минута за остварување на повици кон мобилни национални мрежи (мин./ден.) | | | |
| Интервал на тарифирање | | | |
| Дополнителни услуги | | | |
| Меѓународни разговори | Цените на меѓународните повици се утврдени во ценовникот на Операторот и објавени на веб страната www.teleks.mk | | |
| Повици кон скратени броеви | Цените на повиците кон скратени броеви се утврдени во ценовникот на Операторот и објавени на веб страната www.teleks.mk | | |
| | | Вкупно: | |

Белешка: Цените се дадени без ДДВ од 18% кој ќе биде додаден при фактурирањето. Вредноста во евра ќе биде претворена во денари на денот на фактурирањето согласно средниот курс на НБРМ.

II. ДОГОВОРНИ РОКОВИ

| | |
|--|---|
| Датум на започнување на Услугите | |
| Период на времетраење на Договорот | |
| Начин на раскинување на Договорот пред истекот на период на времетраење на Договорот | |
| Статус на Договорот по истекот на период на времетраење на Договорот | Операторот продолжува да ги обезбедува Услугите на неопределено време со продолжување на периодот месец за месец, под исти услови кои важеле во првичниот период. |

III. ПРИКЛУЧОК

| | |
|---|--|
| Опрема во сопственост на Оператор дадена на користење до истекот на Договорот | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ |
| Претплатнички бр. | |

IV. КОНТАКТ ПОДАТОЦИ

| | |
|--|---------------------------|
| Оператор | Претплатник |
| Адреса: ул.Товарник бр.25, 1000 Скопје Тел контакт: +389-(0)2-3299-199 Е-пошта техничка поддршка: support@teleks.mk Е-пошта продажба: sales@teleks.mk | Адреса: Тел: Email: |

Во согласност со Законот за електронски комуникации како и Правилникот на АЕК, Претплатникот избира дали се согласува со наведените услови пополнувајќи го квадратчето со ознаката X.

- Согласен сум за објава на име, презиме, назив на правен субјект, адреса и претплатнички број во телефонски именик
- Согласен сум целокупната комуникација во однос на испраќање на сметки, известувања, одговор на приговор да се реализира на е-маил адресата



- Согласно сум Операторот да ги собира и обработува моите лични податоци и податоците за сообраќај реализиран од моја страна со цел да ме контактира по пат на е-маил, СМС, телефонски повик или преку испраќање на пораки на корисничкиот портал my.interspace.mk за да ми понуди производи и услуги соодветни на моите потреби и навики.



ПРИЛОГ: ДОГОВОР ЗА НИВО НА УСЛУГА (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Операторот се обврзува да овозможи стабилност и висок квалитет на Услугите. Во рамките на ова обвзување, Операторот ги нуди гаранциите опишани подолу. Претплатникот има право да бара намалување на вредноста на фактурата за еден нареден месец (понатаму во текстот „Пенал“) доколку не се исполнат параметрите на гаранциите.

1. Гаранција за достапност на услугата

1.1. Операторот ќе даде максимални напори да овозможи постојана достапност на Услугите. Во случај кога Претплатникот забележи дефект на Услугата, Претплатникот треба веднаш да го извести Операторот на техничките контакти дадени во Нарачката, при што операторот е достапен за известување 24 часа секој ден. По известувањето, Операторот ќе направи увид и ќе проба да го реши проблемот во најбрз рок, или ќе го извести Претплатникот дека дефектот не е поврзан со опрема која е под контрола на Операторот. Времето на одзив на Операторот за отклонување на дефектот е максимум 4 часа, без разлика во кој ден од неделата треба да се отстрани дефектот.

1.2. Претплатникот има право на Пенал во случај доколку достапноста на Услугите на месечно ниво падне под одредена стапка, согласно следната табела. Времето кога услугата е недостапна започнува од моментот кога Претплатникот пратил писмено известување до Операторот. Вредноста на намалување на месечниот надоместок за следната фактура не може да биде поголем од вкупната вредност на стандардниот месечен надоместок утврден во Нарачката со назив „месечен надомест“.

| Процент на достапност (D) на услугата на месечно ниво | Пенал како процент на намалување на вредноста на следната месечната фактура |
|---|---|
| $D \geq 99.50\%$ | 0 % |
| $99.50\% > D \geq 99.00\%$ | 2.5 % |
| $99.00\% > D \geq 98.00\%$ | 5% |
| $98.00\% > D \geq 96.50\%$ | 10% |
| $96.50\% > D \geq 95.00\%$ | 20 % |
| $95.00\% > D \geq 92.00\%$ | 50 % |
| $D < 92.00\%$ | 100% |

2. Гаранција за минимална загуба на пакети

2.1. Операторот гарантира дека месечниот просек на загуба пакетите помеѓу ИП точката на демаркација на Операторот и крајните хостови со кои се остварува размена на пакети ќе биде помал од 1%.

2.2. Во случај кога Претплатникот забележи поголем процент на загуба на пакетите од оној дадена во табелата, Претплатникот треба да го извести Операторот на техничките контакти дадени во Нарачка, при што операторот е достапен за известување 24 часа секој ден. По известувањето, Операторот ќе направи увид и ќе проба да го реши проблемот во најбрз рок, или ќе го извести Претплатникот дека дефектот не е поврзан со опрема која е под контрола на Операторот. Времето на одзив на Операторот за отклонување на проблемот е максимум 4 часа, без разлика во кој ден од неделата треба да се отклони дефектот.

2.3. Претплатникот има право на Пенал во случај доколку процентот на загуба на пакетите се искочи над одредена стапка, согласно следната табела. Времето кога загубата на пакетите е прекумерна започнува од моментот кога Претплатникот пратил писмено известување до Операторот. Вредноста на намалување на месечниот надоместок за следната фактура не може да биде поголем од вкупната вредност на стандардниот месечен надоместок.

| Просечна загуба на пакети во текот на месецот (D) | Пенал како процент на намалување на вредноста на следната месечната фактура |
|---|---|
| $D \leq 1\%$ | 0 % |
| $1\% < D \leq 2\%$ | 2.5 % |
| $2\% < D \leq 4\%$ | 5% |
| $4\% < D \leq 6\%$ | 10% |
| $6\% < D \leq 8\%$ | 20 % |
| $8\% < D \leq 16\%$ | 50 % |



| | |
|---------|------|
| D > 16% | 100% |
|---------|------|

3. Гаранција за максимално доцнење на пакетите во случај кога услугата вклучува Интернет пристап

3.1. Операторот гарантира дека месечниот просек на доцнење на пакетите ќе биде согласно податоците во следната табела:

| Крајни точки | Доцнење |
|--|---------|
| Помеѓу ИП точката на демаркација на Операторот и хостови во Европа | <80ms |
| Помеѓу IP точката на демаркација на Операторот и транс-атлантски хостови | <180ms |

3.2. Во случај кога Претплатникот забележи поголемо доцнење на пакетите од она дадено во табелата, Претплатникот треба да го извести Операторот на техничките контакти дадени во Нарачката, при што операторот е достапен за известување 24 часа секој ден. По известувањето, Операторот ќе направи увид и ќе проба да го реши проблемот во најбрз рок, или ќе го извести Претплатникот дека дефектот не е поврзан со опрема која е под контрола на Операторот. Времето на одзив на Операторот за отклонување на проблемот е максимум 4 часа, без разлика во кој ден од неделата треба да се отстрани дефектот.

3.3. Претплатникот има право на Пенал во случај доколку доцнењето на пакетите се искачи над одредена стапка, согласно следната табела. Времето кога доцнењето на пакетите е прекумерно започнува од моментот кога Претплатникот пратил писмено известување до Операторот. Вредноста на намалување на месечниот надоместок за следната фактура не може да биде поголем од вкупната вредност на стандардниот месечен надоместок.

| Вкупно време во текот на месецот кога доцнењето на пакетите е над максималното ниво (D) | Пенал како процент на намалување на вредноста на следната месечната фактура |
|---|---|
| D ≤ 4 часа | 0 % |
| 4 часа < D ≤ 8 часа | 2.5 % |
| 8 часа < D ≤ 12 часа | 5% |
| 12 часа < D ≤ 24 часа | 10% |
| 24 часа < D ≤ 48 часа | 20 % |
| 48 часа < D ≤ 120 часа | 50 % |
| D > 120 часа | 100% |

Процесирање на Пенали

Операторот нема обврска за пресметување на Пенал доколку гарантираните параметри не се обезбедат поради следните причини:

1. Претплатникот не ги платил обврските за доспеаните фактури.
2. Операторот закажал планирано одржување и/или поправка на опремата за обезбедување на Услугите за времетраењето на одржувањето и/или поправката.
3. Дефект и проблеми со функционирањето на опремата на Претплатникот за времетраењето на отклопувањето/отстранувањето на дефектот или проблемот.
4. Неовластена измена/модификација/поправка, абнормална употреба, несоодветна употреба, занемарување, злоупотреба, несреќа, неправилна инсталација или други акти предизвикани од страна на Претплатникот, неговите вработени, договорните страни, или било кое друго лице, врз Приклучната опрема кај Претплатникот.
5. Случаи на Виша за времетраењето на вишата сила доколку за истата Претплатникот е уредно известен согласно член 18.1 од Договорот.

Постапката за барање на пенал од страна на Претплатникот е следна:

1. Претплатникот треба да поднесе писмено барање до Операторот во рок од седум (7) дена од завршување на месецот каде надминато нивото на дозволена достапност на Услугите.
2. Барањето треба да ги содржи податоци за почеток, крај и времетраење на периодите на недостапност на Услугите, и по можност краток опис на настанатиот дефект.
3. Операторот ќе одговори писмено на Претплатникот во однос на неговото барање, со информации во врска со



позитивно или негативно донесената одлука за трпење пенал.



Барање

за засновање на претплатнички однос за пристап и користење на јавна комуникациска мрежа и јавно достапни електронски комуникациски услуги

Дата и број на барањето

Податоци за барањето

Назив */ Име и презиме

Дејност *

| | |
|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|

Потписник на договорот - Име и Презиме

Потписник на договорот - Занимање

| | |
|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|

Постојана адреса

улица и број

п. број, место

држава

| | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|

Адреса за доставување на месечната сметка

улица и број

п. број, место

држава

| | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|

ЕМБС *

ЕДБС * / ЕМБГ

| | |
|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|

Број на жиро сметка *

Депонент банка *

| | |
|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|

Контакт телефон

*) пополнува само правно лице

За Барателот

За Операторот



ПРИЛОГ: Форма на информација заради заштита на мрежната неутралност



| | |
|--------------|--------------|
| Име на пакет | Дедициран XX |
|--------------|--------------|

| | |
|--------------------|-------------------|
| Рекламирана брзина | XX / XX Mbit/s |
|--------------------|-------------------|

| | |
|------------------|-------------------|
| Минимална брзина | XX / XX Mbit/s |
|------------------|-------------------|

Брзината го означува вкупниот проток на податоци преку линијата што може да се оствари по сите основи, вклучувајќи интернет и телефонија. Брзината на пристап на интернет услугата може да зависи од повеќе фактори: брзината на веб страницата на која се пристапува, оптовареноста на глобалната интернет мрежа, конфигурацијата на компјутерот на претплатникот и други фактори. Корисниците на пакетот ќе ја добијат највисока расположлива брзина (download/upload).

Конкретната рекламирана и минимална брзина зависи од карактеристиките на избраниот тарифен модел и типот на технологија преку која се обезбедува услугата.

Проверката и следењето на вистинската брзина претплатникот ја утврдува преку веб страната www.speedtest.net избирајќи соодветен сервер кој во моментот на проверка има слободни капацитети да одговори со максимално бараната брзина.

