



„ ТРАН КАБЕЛ

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

АЕК ТЕЛ БРОЈ 190
(ПРИЈАВИ НЕПРАВИЛНОСТИ)

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

ДОГОВОР

за користење на приклучок за електронска комуникациска услуга
(интернет)

Склучен на ден _____ 2018 година помеѓу:

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

2. Име и презиме _____

Адреса _____

ЕМБГ: _____ Број на лична карта _____

Телефон: _____ е-маил _____

Корисничко име: _____

Стартна лозинка: _____ ,од друга страна преплатник.

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

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

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

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

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

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

Претплатнички Договор се склучува врз основа на претходно поднесено Барање за склучување на претплатнички Договор од страна на претплатникот и одобрено од страна на Операторот. Барањето за склучување на претплатнички договор е пропишано од страна на операторот и истото е составен дел од претплатничкиот Договор. Претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на претплатничкиот договор. Приклучувањето на корисникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на Операторот и тоа во рок од 24 часа по потпишување на договорот.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНИТЕ СТРАНИ

Член 2

На основ на поднесеното барање за склучување на претплатнички договор од страна на барателот, Операторот е должен да изврши анализа за технички можности за да обезбеди услуга со квалитет кој е дефиниран во понудата и во рок од 72 часа да го извести барателот за постоење или не постоење на техничка можност за приклучување на Претплатникот кон мрежата на Операторот.

Откако ќе се утврди дека има техничка можност за приклучување се склучува договор помеѓу Операторот и Претплатникот со што договорот се смета за заснован од денот на потпишување од двете страни. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од договорот важат од денот на активирањето на услугите кои се предмет на овој договор.

Операторот се обврзува дека ќе изврши приклучување на барателот кон мрежата на Операторот во рок од 24 часа од потпишувањето на договорот.

Член 3

Приклучувањето на претплатникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на Операторот и тоа во рок дефиниран во член 2 став 3. Опремата која е во сопственост на Операторот претплатникот е должен да ја врати во исправна состојба по раскинување на договорот во рок од 5 (пет) дена, во спротивно ќе се задолжи во висина од нејзината вредност од 4000,00 денари со пресметан ддв, исто така доколку се утврди дека опремата е во неисправна состојба истата ќе се наплати по важечкиот ценовник на датум кога се враќа опремата. Во случај на раскинување на овој договор од страна на претплатникот, средствата дадени за приклучокот не се враќаат.

Согласно одредбите од овој Договор, Претплатникот има право да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

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

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

- со потпишување на соодветен формулар во пишана форма (барање, анекс кон договор);

- со повикување на соодветен телефонски број за таа намена (аудио запис);

- со испраќање на СМС порака на соодветен телефонски број за таа намена;

- со повикување на соодветен УСДД код за таа намена;

- преку посебна веб страница на Операторот наменета за активирање и деактивирање на услуги самостојно од страна на корисникот кој претходно побарал пристап до таа веб страна или на друг начин достапен на претплатникот, пропишан во општите услови на Операторот.

Претплатникот може користењето на одредени основни и дополнителни услуги кои му се достапни со одбирањето на тарифниот модел кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање во согласност со карактерот на избраниот тарифен модел/пакет.

Операторот има обврска да обезбеди доказ за активирање/деактивирање на основни и дополнителни услуги од страна на претплатникот.

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

На претплатникот ќе му биде овозможено до страна на Операторот начин на проверка и следење на вистинската брзина, на негово барање.

На претплатникот ќе му биде овозможено да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

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

Претплатникот има право да добие бесплатно детална сметка во согласност со членот 14 од Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристап и користењето на јавни комуникациски услуги.

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

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

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

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

Да има пристап до Ценовник.

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

Член 4

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

Член 5

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

Член 6

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

Член 7

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

Член 8

Операторот се обврзува дека по извршување на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, Операторот е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во време од 20:00 – 06:00 часот наредниот ден. Дефектот Претплатниците можат да го пријават на тел. Број 031 371 371.

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

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

Член 9

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

Член 10

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

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

- **ВИД НА ОДБРАНИОТ ПАКЕТ** _____
- еднократен надомест за приклучок од _____ денари со вклучен ДДВ;
- месечен надомест за претходно одбраниот пакет _____ денари за тековниот месец со вклучен ДДВ;
- Рекламна брзина за Download во пристап дел: _____ Mbps* и брзина за Upload во прис. дел: _____ Mbps*
- Минимална брзина за Download во пристап дел: _____ Mbps* и брзина за Upload во прис. дел: _____ Mbps*

- Вкупна количина на податоци _____ GB.
- Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кон влијаат надвор од мрежата на операторот.
- Временски период на договорот: неопределено 12 месеци 24 месеци
- Деталните брзини согласно одбраниот пакет се наведени во Прилог 7 кој е во склоп на овој договор.

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

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

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

Претплатникот се обврзува дека месечниот надомест ќе го плаќа редовно во просториите на операторот или во банка на жиро сметка на Операторот за секој месец однапред од **1-ви до 15-ти** во тековниот месец при што Операторот е должен да му издаде сметка со детален опис на платената услуга.

Операторот го формира, а во иднина го задржува правото да го менува ценовникот во кој се истакнуваат услугите и нивните цени, исто така и условите за користење на истите, во зависност од пазарните услови. За сите промени корисникот ќе биде писмено известен во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

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

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

Член 11

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

Член 12

Претплатникот не смее да приклучи друг корисник или компјутер на својот приклучок, ниту својот приклучок да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственост на станот претплатникот е должен веднаш да го известува операторот за настанатата промена.

Во таков случај:

- претплатникот е должен да ги подмири своите обврски кон операторот
- доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на операторот се склучува нов Договор, а овој договор престанува да важи.

Член 13

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа притоа претплатникот со писмено барање до Операторот побарува преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа. Доколку е технички можно Операторот во рок од 5 дена ќе го изврши преселувањето. Доколку преселувањето технички не е можно, Операторот во рок од 3 дена ќе го извести за тоа претплатникот и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине согласно условите во договорот или пак да го отстапи на друго лице, согласно условите во договорот. За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во износ од _____ денари.

Член 14

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

- во случај на привремен прекин на претплатничка линија од сообраќај поради пречки на линијата, Операторот ќе изврши враќање на парични средства во делот на претплата и надоместоци за дополнителни услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекилот трае подолго од 3 часа. Износот ќе биде одбиен од наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел прекин, без тоа да биде побарано од страна на корисниците.
- 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 довеле до зголемување на износот за користени услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вкalkулирана затезна камата.
- Во случај на престанок на обезбедување на услугата не по вина на претплатникот или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечна претплата, надоместок за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

Член 15

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

ОПЕРАТОРОТ СЕ ОБВРЗУВА:

- на своите претплатници, без надоместок да им достави детална сметка за сите видови услуги, што ги користел претплатникот на негово барање;
- да ги чува податоците и услугите согласно одредбите од Законот за електронски комуникации;
- да овозможи пренос на правото на користење на комуникациските услуги на друго лице на барање на претплатникот;
- да обезбеди согласност од претплатникот за добивање на информации со кои се врши директен маркетинг, а со користење на автоматски системи за повикување на телефонски броеви и/или испраќање на email пораки без човечка интервенција.

Член 16

Измена на условите од договорот

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

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци, при што претплатничките договори што

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

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

Писменото известување ги содржи:

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

Операторот треба да го извести претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведување на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на претплатникот дека во истиот период, односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да може да го раскине претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.

Член 17

Раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник

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

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

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

- име или назив на претплатникот;
- матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;
- адреса на претплатникот;
- електронска комуникациска услуга (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др.)

и

- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

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

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

Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење 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. Во овој случај барањето покрај покрај следниве податоци:

- име или назив на претплатникот;
- матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;

- адреса на претплатникот;
 - електронска комуникациска услуга (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др.)
- и
- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето, треба да содржи и причини за предвременно 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 пишан документ.

Претплатникот и по раскинувањето на претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.

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

Член 18

Форма и начин на информирање и комуникација со претплатниците

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

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

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

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

Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма, вклучително и емаил адреса преку која ќе се врши доставата.

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

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

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

Член 19

ПРИГОВОРИ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

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

Приговорот до операторот како и останатите жалби и поплаки се поднесуваат до нашиот сервис центар на телефон за грижа на корисници **031 371 371** како и по писмен пат на адреса на **ТРАН КАБЕЛ УЛ . Јоаким Осоговски бб, Крива Паланка.**

или директно во самиот наплатен центар на истата адреса каде можат да добијат и образец за поднесување на приговорот.

Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до Операторот 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.

Приговорот до операторот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговор до операторот.

Во случај на поднесен приговор до операторот во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечна одлука, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на операторот или други достапни начини за плаќање од страна на операторот.

Операторот по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенцијата. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршена техничка контрола и сл.).

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

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

Член 20 ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

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

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

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР
ТРАН КАБЕЛ Крива Паланка



Корисник:



Рекламирана
брзина

___/___

Mbit/s

Пакет со _____ услуги

2 Mbit/s

12 Mbit/s

30 Mbit/s

100 Mbit/s

Минимална Брзина

___/___

Mbit/s

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

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

**Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која Операторот му ја обезбедува на претплатникот во 95% од времето во текот на еден месец. Минималната брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50% од рекламираната брзина.*

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

-По надминување на договорениот трансфер , давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефинираната брзина на 512/512 Kbps.

-При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефинираната брзина на 512/512Kbps, што корисникот не го ослободува од обврска за тој месец (важи само за пакети за договори за определено време).

-При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата нема да ја испорачува дефинираната интернет услуга која (важи само за пакети со договор на неопределено време).

-Брзината на интернет пристапот е незагарантирана и истата може да зависи од повеќе фактори како што се: брзината на веб страната на која се пристапува, оптовареноста на интернет мрежата, конфигурацијата на компјутерот, и други фактори, па според тоа брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кој блијаат надвор од мрежата на операторот.

-Операторот со цел за транспарентна проверка на моменталната брзина на интернет услугата на претплатникот му предлага да ја користи веб страната www.speedtest.net со одбирање на сервер за тестирање.

-Давателот на услугата не врши никакво модификување или обликување на собраќајот насочен према клиентите.

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

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

ПРИЛОГ 1: ИЗБОР НА ТАРИФЕН МОДЕЛ

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

ПРИЛОГ 2: РЕВЕРС ЗА ИНСТАЛИРАНА ОПРЕМА

Во просториите на претплатникот е инсталиран _____ со сериски број _____:_____:_____:_____:_____. Откако претплатникот ќе престане да ја користи услугата за која е наменета инсталираната опрема истиот е должен да ја врати во исправна состојба во просториите на ТРАН КАБЕЛ за што операторот ќе издаде и пишан документ.

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

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

цените се со вклучен ддв

БАРАЊЕ ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

Барање број: _____

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





ТРАН КАБЕЛ

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

АЕК ТЕЛ БРОЈ 190
(ПРИЈАВИ НЕПРАВИЛНОСТИ)

ТРАНШПЕД ТРЕЈД ДООЕЛ СКОПЈЕ ПОДРУЖНИЦА кабловски оператор ТРАН КАБЕЛ УЛ.ЈОАКИМ
ОСОГОВСКИ ББ КРИВА ПАЛАНКА
Склучува

ДОГОВОР

за користење на приклучок за прием на радио и телевизиски програми преку кабелска мрежа

Склучен на ден _____ година помеѓу:

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

2. Име и презиме _____

Адреса _____

ЕМБГ: _____ Број на лична карта _____

Телефон: _____ -Број на приклучоци Тв _____

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

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

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

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

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

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

Барањето за склучување на претплатнички договор е пропишано од страна на КО и истото е составен дел од претплатничкиот Договор. Претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на претплатничкиот договор. Приклучувањето на

корисникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на КО и тоа во рок од 24 часа по потпишување на договорот.

ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

Член 2

Цел на договорот е монтирање и користење на приклучокот за прием на радио и телевизиски програми преку кабелска мрежа во просторните на претплатникот (на наведената адреса) за следење на дистрибутивните радиотелевизиски канали за што претплатникот плаќа надомест определен со овој договор.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНИТЕ СТРАНИ

Член 3

На основ на поднесеното барање за склучување на претплатнички договор од страна на барателот, КО е должен да изврши анализа за технички можности за да обезбеди услуга со квалитет кој е дефиниран во попуната и во рок од 72 часа да го известат барателот за постоење или не постоење на техничка можност за приклучување на барателот кон мрежата на КО.

Откако ќе се утврди дека има техничка можност за приклучување се склучува договор помеѓу КО и барателот со што договорот се смета за засновај од денот на неговото потпишување од двете страни.

Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од договорот важат од денот на склучување на договорот, а обврската за плаќање важи од денот на активирање на услугите кои се предмет на овој договор.

КО се обврзува дека ќе изврши приклучување на барателот кон мрежата на КО во рок од 24 часа од склучување на договорот.

Член 4

КО се обврзува да изврши приклучување на претплатникот кон кабелската мрежа со што на претплатникот ќе му се овозможи (односно нема да му се попречи) квалитетен прием на минимумно __ различни РТВ програми кои се пренесуваат преку истата непрекинато дваесет и четири (24) часа дневно, односно на претплатниците во подрачјето да им се обезбедат (да не им се попречат) техничките можности за прием на сите домашни радио и телевизиски програми кои се емитуваат на тоа подрачје од легални емитувачи.

Член 5

Во случај на раскинување на овој договор од страна на претплатникот, средствата дадени за приклучок не се враќаат. Опремата која е во сопственост на КО претплатникот е должен да ја врати во исправна состојба во рок од 5(пет)дена, по раскинување на договорот, во спротивно ќе се задолжи во висина од нејзината вредност од 4000,00 денари со пресметан двдв, исто така доколку се утврди дека опремата е во неисправна состојба истата ќе се наплати по важечкиот ценоник на датум кога се враќа опремата.

Член 6

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

Член 7

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

Согласно одредбите од овој Договор, Претплатникот има право да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

Со склучувањето на претплатничкиот договор, претплатникот ги користи основните услуги што ги обезбедува КО согласно програмскиот пакет кој го избрал. Претплатникот може да бара промена на програмскиот пакет, доколку ги исполнува условите за користење на програмски пакет определен од КО.

КО на претплатникот му доставува бесплатна информација за искористеноста на одредени поволности за во врска со дополнителните пакети.

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

- со потпишување на соодветен формулар во пишана форма (барање, анекс кон договор);
 - со повикување на соодветен телефонски број за таа намена (аудио запис);
 - со испраќање на СМС порака на соодветен телефонски број за таа намена;
 - со повикување на соодветен УСДД код за таа намена;
- преку посебна веб страница на КО 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 КО.

Претплатникот може користењето на одредени основни и дополнителни услуги кои му се достапни со одбирањето на програмскиот пакет кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање во согласност со карактерот на избраниот пакет.

КО има обврска да обезбеди доказ за активирање/деактивирање на основни и дополнителни услуги од страна на претплатникот.

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

На претплатникот ќе му биде овозможено да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

Претплатникот има право да добие бесплатна детална сметка во согласност со членот 14 од Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавни комуникациски услуги.

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

Член 8

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

Член 9

Преплатникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на кабелската мрежа. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од кабелската мрежа проследено со раскинување на договорот.

Член 10

На Претплатникот треба да му се обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или да му се обезбеди код за пивно активирање, на негово барање. Да му биде наведен програмскиот пакет, односно листата на програмските сервиси.

Член 11

КО се обврзува дека по извршување на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, КО е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 6 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во време од 20:00 – 06:00 часот наредниот ден. Претплатниците можат да го пријават на тел. Број 031 371 371.

КО може да одбие барање за склучување на претплатнички договор во следните случаи:

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

Член 12

Операторот се обврзува да не го продолжува претплатничкиот договор со задолжително времетраење по автоматизам по истекот на иницијално договорениот временски период.

Член 13

Операторот треба да овозможи депоирање на паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за поминување на обврските за плаќање на месечната сметка.

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 14

Преплатникот се обврзува по извршеното приклучување на кабелската мрежа на КО да му исплати паричен надомест за:

- еднократен надомест за приклучок од 0 (нула) денари;
- месечен надомест (претплата) од ___ денари со вклучен дан;
- приклучување на дополнителен ТВ приемник (еднократно) во истиот стан 0 денари .
- КО се обврзува да му испорачува постојан квалитетен сервис на преплатникот и тоа со минимален број од ___ различни радио телевизиски канали наведени во листата која е во прилог на овој договор(член 4) а одобрени согласно потврдите издадени од Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги.

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

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

Преплатникот се обврзува дека месечниот надомест ќе го плаќа редовно во просторите КО или во банка на жиро сметка на КО од 1-ви до 15-ти за тековниот месец на име месечна такса по доставена сметка (ф-ра) до 5-ти во тековниот месец.

Недобивањето на сметка или ф-ра преплатникот не го ослободува од обврската да го плати долгуваниот износ на време. Во случај на недобивање сметка преплатникот е должен да побара сметка во просторите на КО ТРАН-КАБЕЛ Крива Паланка.

КО го задржува правото за промена на висината на месечниот надомест во зависност од пазарните услови, при тоа треба писмено да го известат преплатникот 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.

Член 15

Доколку преплатникот не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден во член 14 од овој Договор, КО е должен да го предупреди преплатникот по писмен пат, при што ќе му определи рок, кој рок нема да биде подолг од 15 дена, во кој е должен да го уплати долгот. Доколку преплатникот и во тој рок не го подмири долгот кон КО, ќе биде исклучен. За повторно вклучување кон кабелската мрежа освен заостанатиот долг, преплатникот треба да ги сноси трошоците кои се направени за неговото исклучување и повторно приклучување воеднократен износ од 1300,00 денари.

Член 16

Преплатникот не смее да приклучи друг корисник и ТВ приемник на својот приклучок, шито својот приклучок да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственост на станот преплатникот е должен веднаш да го известат КО за настанатата промена.

Во таков случај:

- претплатникот е должен да ги подмири своите обврски кон КО;
- доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на КО се склучува нов Договор, а овој престанува да важи.

Член 17

КО се обврзува да му овозможи на претплатникот преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа притоа претплатникот со писмено барање до КО побарува преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа. Доколку е технички можно КО во рок од 5 дена ќе го изврши преселувањето. Доколку преселувањето технички не е можно, Операторот во рок од 3 дена ќе го извести за тоа претплатникот и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине согласно условите во договорот или пак да го отстапи на друго лице, согласно условите во договорот. За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во износ од _____ денари.

КО го задржува правото да го одбие барањето за преселување доколку претплатникот има неподмирен долг кон него.

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

Член 18

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

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, КО врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекиниот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа
- во други случаи на основан приговор и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкalkулирана законска казнена камата,
- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува патомошното користење на комуникациската услуга, КО ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

Член 19

КО не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (грмотевници и сл.) се препорачува антенискиот приклучок да биде изваден од ТВ приемникот.

Член 20

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

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

Писменото известување ги содржи:

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

Член 21

Раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник

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

Барањето од ставот (1) на овој член се доставува до операторот во пишана форма на еден од следниве начините:

- 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“.

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

- име или назив на претплатникот;
- матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;
- адреса на претплатникот;
- електронска комуникациска услуга (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др.) и
- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

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

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

Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење 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. Во овој случај барањето од ставот (1) на овој член покрај податоците од ставот (3) на овој член треба да содржи и причини за предвременно раскинување на претплатничкиот договор.

Претплатникот и по раскинувањето на претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактурирани со задолжување или се фактурирани, а не се платени од страна на претплатникот.

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

За предвременно раскинување на договор со определено време корисникот освен подмирени сите заостанати сметки, доколку ги има, треба да ги подмири и казнените поени во износ од 4.500 денари доколку договорот го раскинува во првата година од времетраењето на договорот или 2.500 денари доколку договорот го раскинува во текот на втората година од времетраењето на договорот.

Корисникот нема да ги плати казнените поени доколку го раскине договорот пред истекот на договорениот период во случај кога од страна на АЕК ќе бидне утврдено дека КО не ја испорачува услугата со квалитет дефиниран во претплатничкиот договор.

Член 22

Раскинување на претплатнички договор од страна на оператор

Операторот може да го раскине претплатничкиот договор, особено:

- Поради повреда на условите наведени во претплатничкиот договор;
- во случај на смрт на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од шест месеци;
- кога со судска одлука претплатникот се брише од соодветниот регистар;
- во случај на стечај или ликвидација, или неликвидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на операторот; - во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на претплатникот за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;
- доколку операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од три месеци.

КО може да го раскине договорот поради ненавремено плаќање на обврските на корисникот кон КО.

КО треба да го извести претплатникот по писмен пат во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведување на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на претплатникот дека во истиот период, односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од депот на известувањето, без последици да може да го раскине претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.

Член 23

ПРИГОВОРИ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

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

Приговорот до операторот како останатите жалби и поплаки се поднесуваат до нашиот сервис центар на телефон за грижа за корисници 031 371 371 како и по писмен пат на адреса на ТРАН КАБЕЛ, Крива Паланка на ул. Јоаким Осоговски бб, 1330 Крива Паланка или директно во самиот наплатен центар на истата адреса каде можат да добијат и образец за поднесување на приговорот до операторот.

Приговорот до операторот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот до операторот.

Во случај на поднесен приговор до операторот во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечна одлука, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на КО или други достапни начини за плаќање од страна на КО.

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

- со предавање лично од претплатникот во официјални продажни места на КО и од страна на КО лично на претплатникот;

- по пошта со препорачана пратка;

- по електронски пат доколку КО има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма.

КО по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенцијата. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршена техничка контрола и сл.).

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

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

Член 24

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

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

Член 23

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

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР
ТРАН КАБЕЛ Крива Паланка



Корисник:

Прилог 1

Овој прилог е составен дел од претплатничкиот договор за користење на приклучок за прием на радио и телевизиски програми преку кабелска мрежа

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		

43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		
51		
52		
53		
54		
55		
56		
57		
58		
59		
60		
61		
62		
63		
64		
65		
66		
67		
68		
69		
70		
71		
72		
73		
74		
75		

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

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

Ценовник

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

цените се со вклучен ддв.

