

**Д О Г О В О Р бр. \_\_\_\_\_**  
за користење на интернет

Склучен на ден \_\_\_\_\_ 2018, во \_\_\_\_\_ помеѓу:

1. Друштво за финансиски, технички и деловни услуги, трговија, угостителство и туризам ОВЕР ТХЕ ТОП ДООЕЛ увоз-извоз Скопје ул.Прапска бб Скопје ( во понатамошниот текст: Оператор), од една страна и
2. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_  
општина \_\_\_\_\_ ЕМБГ/ЕДБ \_\_\_\_\_ е-mail \_\_\_\_\_ (во понатамошниот текст:  
Претплатник), од другата страна.

**ЧЛЕН 1. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ**

- 1) Претплатничиот договор се склучува во пишана форма со примена на одредбите од Законот за заштита на лични податоци. Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис и Законот за заштита на потрошувачите.
- 2) Како составен дел на претплатничиот договор се сметаат и електронски записи од евидентацијата 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 страница, електронска пошта и друго ).
- 3) Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучувањето на овој Договор согласно овој Договор и приложите кон него, Законот за електронски комуникации („Службен весник на Република Македонија“, бр. 39/14, 188/14, 44/15, 193/15 и 11/2018 во понатамошниот текст: ЗЕК) и Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат 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 ).
- 4) Претплатничиот 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.
- 5) Претплатничи Договор се склучува врз основа на претходно поднесено Барање за склучување на претплатничи Договор од страна на претплатникот и одобрено од страна на КО.
- 6) Барањето за склучување на претплатничи договор е пропишано од страна на КО и истото е составен дел од претплатничиот Договор. Претплатничиот однос се смета за заснован од денот на склучување на претплатничиот 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.
- 7) Претплатничиот 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.

**ЧЛЕН 2. ОСНОВНИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ**

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

**ЧЛЕН 3. ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ**

Операторот услугата на претплатникот ја обезбедува со следните параметри:

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

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

Бистинска 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.

Всите услуги наведени во договорот е вклучена неограничена количина на податоци без никаква доплата од страна на Претплатникот.

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

**ЧЛЕН 4. ФОРМА И НАЧИН НА ИНФОРМИРАЊЕ И КОМУНИКАЦИЈА**

- 1) Операторот комуницира со Претплатникот на следниот начин:
  - за физичко лице: лично со Претплатникот или лице кое има полномоштина издадено од Претплатникот;
  - за правно лице: со законскиот застапник на претплатникот или лице кое е вработено кај Претплатникот кое за таа цел е овластено со потпис и печат од одговорното лице на Претплатникот.
- 2) Комуникацијата помеѓу Операторот и Претплатникот (фактура, приговор и друг вид комуникација) се одвива во пишана форма што

може да биде доставена по пошта или лично во просториите на Операторот или Претплатникот.

- 3) Комуникацијата може да се одвива и во електронска форма, доколку Операторот има согласност и адреса од електронската пошта на Претплатникот за достава на писменото во електронска форма. Поднесокот во електронска форма може да се достави и надвор од работното време на Операторот како и во неработни денови, но доколку поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.
- 4) Измените на цените и условите на услугите на Операторот ќе бидат објавувани на инфо-каналот, веб-страницата и рекламните летоци на Операторот.
- 5) Претплатникот е согласен на следнава електронска пошта на Претплатникот \_\_\_\_\_ / не е согласен (со заокружување) меѓусебната комуникација со Операторот да се одвива и по електронски пат.

#### ЧЛЕН 5. НАЧИН НА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

- 1) Барањето за склучување на претплатнички договор се доставува на начин и образец пропишан од страна на операторот, во кој се наведени сите потребни документи кои барателот е должен да му ги достави на операторот.
- 2) По поднесеното барање за склучување на претплатнички договор, операторот треба да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во неговата понуда.
- 3) Операторот може да одбие барање за склучување на претплатнички договор во следните случаи
  - доколку барателот има неподмирен долг спрема операторот;
  - доколку утврди дека барателот не поседува платежна способност;
  - доколку барателот не ги достави сите потребни документи и
  - доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на операторот.
- 4) По добиеното известување за постоење на техничка можност операторот во рокот утврден од негова страна склучува со претплатникот претплатнички договор, при што претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучувањето на претплатничкиот договор. Операторот треба да ги активира услугите кои се предмет на претплатничкиот договор во рок од 2 дена од кога и започнува плаќањето за активираните услуги кои се предмет на претплатничкиот договор.

#### ЧЛЕН 6. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

- 1) Со потпишување на овој договор, Операторот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
- 2) Приклучувањето на јавната кабелска мрежа ќе се изврши од страна на стручните лица на Операторот, со што на Претплатникот ќе му овозможи квалитет на услугата „кабелски интернет“ определен согласно ЗЕК и позитивните законски прописи. Операторот се обврзува да ги обезбедува 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.
- 3) Операторот е должен да изврши префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација доколку тоа е технички возможно; во спротивно е должен да го извести Претплатникот.
- 4) Операторот треба на своите претплатници, по нивно барање да им обезбеди начин на проверка и следење на вистинската и минималната брзина.
- 5) Операторот е должен да го извести Претплатникот доколку ги повредува одредбите од овој Договор и да му одреди разумен рок за коригирање и исполнување на обврските предвидени со овој Договор.
- 6) Операторот го задржува правото за промена на цените и условите на услугите во зависност од пазарните услови со предходно писмено известување и добиена согласност од корисникот пред 30 дена.
- 7) Сметките за месечната такса ќе се доставуваат месечно најкасно до 25 во тековниот месец. Корисникот се обврзува дека месечниот надоместок ќе го плаќа редовно во периодот од 1-ви до 15-ти во тековниот месец за изминатиот месец на име месечна такса во просториите на операторот.
- 8) Операторот има право да ги чува, обработува и користи личните податоците на Претплатникот за свои потреби согласно законските прописи, а во случај на нарушување на нивната безбедност да дејствува во согласност со членот 167 од ЗЕК.
- 9) Операторот има право, доколку е потребно, да побара од Претплатникот да му достави точни, целосни и ажурирани лични податоци.
- 10) Операторот е должен да води евидентија за сите воспоставени претплатнички односи и особено треба да содржи податоци за име, презиме и адреса, матичен број или број на патна исправа, а за правното лице назив и седиште на правно лице како и даночниот број на правното лице.
- 11) При раскинување на договорот, податоците наведени во него се чуваат за период од една година од денот на издавање на последната сметка на претплатникот за обезбедените услуги.
- 12) 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.
- 13) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот на негово барање да го пренесе правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот.
- 14) 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.
- 15) 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.
- 16) Операторот бесплатно ќе го извести претплатникот дека поволностите во врска со обем на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите.  
Со склучувањето на претплатничкиот договор, претплатникот ги користи основните услуги што ги обезбедува 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.

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

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

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 во согласност со карактерот на избраницот тарифен модел/пакет.

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

#### ЧЛЕН 7. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

- 1) Со потпишување на овој договор. Претплатникот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
- 2) Претплатникот има право на квалитетно и непрекинато користење на услугата, во согласност со ЗЕК и прописите донесени врз негова основа, согласно член 28 став 11 од Правилникот.
- 3) Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на Операторот, притој претплатникот со писмено барање до Операторот побарува преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на Операторот. Доколку е технички можно Операторот во рок од 5 дена ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број. Доколку преселувањето технички не е можно, Операторот во рок од 3 дена ќе го извести за тој 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.
- 4) За да може Претплатникот да ја користи услугата, потребно е да поседува персонален компјутер или уред со RJ45 приклучок.
- 5) При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на операторот во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на средствата, за што операторот издава писан документ.
- 6) Претплатникот може да добие информации за искористеноста за обемот на интернет сообраќај вклучено месечната претплата и/или дополнителните пакет.

#### ЧЛЕН 8. ФАКТУРИРАЊЕ И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

- 1) Претплатникот се обврзува да плаќа месечен надомест за основните и дополнителните услуги што ги користи согласно избраницот интернет пакет (Прилог број 1) и тековниот ценовник на Операторот во висина од \_\_\_\_\_ денари.
- 2) Операторот еднократен надомест за приклучок не наплаќа.
- 3) Операторот се обврзува дека на корисникот ќе му достави сметка за користење на услугите секој месец до 25 во месецот за тековниот месец.
- 4) Претплатникот се обврзува дека месечниот надоместок ќе го уплаќа редовно од 1-ви до 15-ти за претходниот месец на име месечна такса.
- 5) Претплатникот може да ја плати фактурата во готово на овластените инкасатори и тоа преку мобилни фискални апарати без провизија.
- 6) Обврските од овој Договор, Операторот ќе ги фактуира како ставки во фактурата која се доставува согласно член 4 од Договорот за користење на кабелски интернет.
- 7) Операторот, на фактурата јасно го истакнува зяостанатиот долг што Претплатникот го има кон Операторот, со што Операторот смета дека Претплатникот е известен и опоменат за неподмирениот долг.
- 8) Претплатникот се обврзува да ја плати доставената фактура од Операторот. Непримањето или непоседувањето на фактурата од која било причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати износот што го должи, односно Претплатникот треба сам да побара фактура, доколку не ја прими навреме.

#### ЧЛЕН 9. ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

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

#### ЧЛЕН 10. ОДРЖУВАЊЕ НА МРЕЖАТА И ТЕХНИЧКА ПОДДРШКА

- 1) Претплатникот се обврзува да поседува обезбедена (заземјена) електрична мрежа. Операторот не сноси одговорност доколку се случи материјална штета поради неисправна електрична мрежа во просториите на Претплатникот.
- 2) Операторот се обврзува дека по извршувањето на работите околу приклучокот ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, Операторот е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 3 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден
- 3) Претплатникот се обврзува дека ќе ги почитува упатствата и соопштенијата што ги дава Операторот и ќе се грижи за мрежата и

опремата што е инсталриана на неговиот имот и е во согласност со стандардите и прописите на Република Македонија, а во случај на нивно оштетување, сам подлежи на одговорност.

- 4) Операторот ќе преземе технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата, но не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или „виша сила“. При невреме (грмотевици), на Претплатникот се препорачува приклучок на јавната кабелска мрежа да биде исклучен од терминалната опрема.
- 5) Операторот има право да врши преглед, контрола или мерење на инсталациите и терминалната опрема во просториите на Претплатникот со цел да се обезбеди бараниот квалитет на услугите.
- 6) Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и какви било дејствија врз терминалната опрема приклучена на кабелската мрежа, дури и ако биде исклучен од неа. Претплатникот се обврзува да известува и за евентуално оштетување на мрежата. Доколку Претплатникот постапи спротивно на овој член, должен е да ја надомести штетата.
- 7) Операторот обезбедува 24/7 техничка поддршка на телефонскиот број xxx xxx xxx или во просториите на операторот, каде Претплатникот може да пријави каков било технички проблем поврзан со услугите што ги нуди Операторот.

#### ЧЛЕН 11. ПРИВРЕМЕНО ИСКЛУЧУВАЊЕ, ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА УСЛУГИ

- 1) Претплатникот има право да побара привремено исклучување од јавната кабелска мрежа или услуга. Во периодот на привремено исклучување на Претплатникот нема да му се наплаќа месечен надомест започнувајќи од првиот ден во следниот месец. За повторно исклучување на јавната кабелска мрежа или услуга, Претплатникот поднесува соодветно барање до Операторот.
- 2) Доколку Претплатникот врши дејствија со кои го загрозува интегритетот на јавната кабелска мрежа, тој нарушува нормалното функционирање на одредена услуга што ја нуди Операторот или врши дејствија спротивно на позитивните законски норми. Операторот без предупредување има право целосно да го прекине пристапот до услугите и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот со цел да спречи голема материјална или оперативна штета. Операторот во овој случај има право да постапи согласно членот 13, став 10 од овој Договор.
- 3) Доколку Претплатникот не ја плати доставената фактура во рокот утврден во членот 6, став 7 од Договорот, Операторот по предходно писмено известување со рок за исполнување на обврските има право да го ограничи или целосно да го прекине пристапот до услуги и/или јавната кабелска мрежа. Операторот повторно ќе го приклучи Претплатникот во најкраток можен рок, по презентирање на писмен или електронски доказ за подмирен долг.
- 4) Операторот треба на претплатниците да им ги врати наплатените парични средства во следните случаи:
  - во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците;
  - во други случаи на основан приговор 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 вклуклирана законска казнена камата,
  - во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.
- 5) Доколку од страна на надлежните органи е побарано да се ограничи или целосно прекине пристапот до јавните услуги и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот, Операторот е обврзан да постапи согласно издадениот налог од надлежниот орган.
- 6) Во случаите наведени во овој член во точките 2, 3 и 5, Операторот не сноси одговорност за каква било индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзано со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и сл.

#### ЧЛЕН 12. ПРАВО НА ПРИГОВОР И ТУЖБА

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

#### ЧЛЕН 13. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНА НА УСЛОВИТЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

- 1) Овој договор се склучува во времетраење од  12 месеци;  24 месеци;  неопределено
- 2) Операторот се обврзува да не го продолжува по автоматизам задолжителното времетраење по истекот на иницијално договорениот временски период, во согласност со член 9 од Правилникот.
- 3) Претплатникот пред потпишувањето на овој Договор е веќе запознат и е согласен со неговите услови.
- 4) Операторот може да ги менува условите од претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.

- 5) Операторот треба да го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените, како и за правото дека во истиот период, без последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.
- 6) Известувањето од ставот 4) на овој член треба да биде во пишана форма и треба особено да содржи:
- Име или назив на претплатникот;
  - Адреса на претплатникот;
  - Претплатнички број;
  - Број на претплатничкиот договор;
  - Сите предложени измени на договорот;
  - Информација за правото дека без последици може да го раскине договорот.
- 7) Доколку операторот не постапи во согласност со ставот 4) од овој член, тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.
- 8) Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по предходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.
- 9) Барањето од став 7) на овој член се доставува до операторот во пишана форма на еден од начините утврдени во член 4 од овој договор.
- 10) Барањето од став 7) на овој член треба да ги содржи следниве податоци:
- име или назив на претплатникот;
  - матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;
  - адреса на претплатникот;
  - електронска комуникациска услуга (тарифен модел/пакет/претплатнички број и др.) и
  - датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.
- 11) Операторот може да го раскине договорот доколку Претплатникот го злоупотребува користењето на услугата со цел спротивна на законите на Република Македонија и други прописи констатирани од страна на надлежен орган.
- 12) Операторот има право да го раскине Договорот поради ненавремено плаќање на обврските на Претплатникот по предходно писмено известување со рок за исполнување на обврските и да покрене постапка за нивна наплата. Во тој случај, Претплатникот ќе ги сноси и трошоците за водење на постапката за наплата на заостанатиот долг.
- 13) Договорот се смета за раскинат од денот наведен во барањето и Операторот не треба да го одбие раскинувањето по барање на Претплатникот.
- 14) Претплатникот, по раскинување на претплатничкиот договор, ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од негова страна, а што евентуално се фактуирани со задочнување или се фактуирани, а не се платени од страна на Претплатникот.
- 15) 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 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 предвремено раскинување на претплатничкиот договор.

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

#### ЧЛЕН 14. НАДЛЕЖЕН СУД

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

#### ЧЛЕН 15. „ВИША СИЛА“

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

#### ЧЛЕН 16. ПРАВОСИЛНОСТ НА ДОГОВОР

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

ОВЕР ТХЕ ТОП ДООЕЛ

(потпис и печат)



Претплатник

(потпис и печат)



Jac \_\_\_\_\_ со приклучок на  
ул. \_\_\_\_\_  
со ЕМБС/ЕДБ \_\_\_\_\_, на ден \_\_\_\_\_.20\_\_\_\_ согласен сум:

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

#### ПРИЛОГ 1: ИЗБОР НА ТАРИФЕН МОДЕЛ

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

#### ПРИЛОГ 2: РЕВЕРС ЗА ИНСТАЛИРАНА ОПРЕМА

Во просториите на претплатникот е исталиран \_\_\_\_\_ со сериски број  
\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_. Откако претплатникот ќе престане да ја користи услугата за која е наменета инсталацијата опрема истиот е  
должен да ја врати во исправна состојба во просториите на ОВЕР ТХЕ ТОП ДООЕЛ за што операторот ќе издаје и пишан документ.

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

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

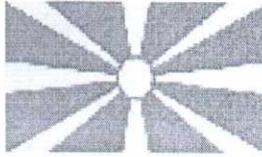


#### Ценовник

Рутер во износ од \_\_\_\_\_ денари

Напомена: Цените се со вклучен ДДВ од 18%

**ПРИЛОГ: Форма на информација заради заштита на мрежната неутралност**

	
Име на пакет	
Максимална брзина	<b>XX / XX</b> Mbit/s
Минимална брзина	<b>XX / XX</b> Mbit/s
Со овој претплатнички договор се користи услуга на пристап до широкопојасен интернет	
По надминување на месечниот лимит истиот не се наплатува, брзината се намалува на XX/XX Mbit/s	
Валидноста на брзината на интернет собраќајот се зема во предвид со мерење на апликацијата поставена на web страната <a href="http://www.speedtest.net">http://www.speedtest.net</a>	



# БАРАЊЕ ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

Барање број: \_\_\_\_\_

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

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

## 2. Достава на фактура

Адреса на достава на фактура:	Адреса _____ e-mail _____
-------------------------------	------------------------------

\*Со одбирање на електронска пошта претплатникот се согласува фактурите да му се доставуваат само по електронски пат

## 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	Телевизија      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 ОВЕР ТХЕ ТОП ДООЕЛ

ДА      НЕ

5.2 Се согласувам ОВЕР ТХЕ ТОП ДООЕЛ 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 лицето од ОВЕР ТХЕ ТОП ДООЕЛ )

Барањето под горенаведениот број се:

Се одобрува     Не се одобрува

\* Образложение за неодобрување на барањето:

Потписници

Во име на ОВЕР ТХЕ ТОП ДООЕЛ

Подносител на барањето

Име и презиме/Компанија

Потпис и печат:



## ДОГОВОР бр. \_\_\_\_\_

за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа- IPTV телевизија

Склучен на ден \_\_\_\_\_ 2018, во \_\_\_\_\_ помеѓу:

1. Друштво за финансиски, технички и деловни услуги, трговија, угостителство и туризам ОВЕР ТХЕ ТОП ДООЕЛ увоз-извоз Скопје ул. Прапска бб Скопје ( во понатамошниот текст: Оператор), од една страна и

2. \_\_\_\_\_ ЕМБ \_\_\_\_\_  
ул. \_\_\_\_\_ бр. \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_

во понатамошен текст (Претплатник) од друга страна

### ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОР

#### Член 1

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

Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и електронски записи од евидентијата на Операторот на јавна комуникациска мрежа (во понатамошен текст КО ), за извршено активирање и деактивирање на електронски комуникациски услуги по електронски пат ( СМС порака, повикување на телефонски број, веб страница, 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 прилогите 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 опишите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои 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.

Претплатничкиот договор се склучува во писана 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.

### ЦЕЛ НА ДОГОВОР

#### Член 2

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

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

### ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

#### Член 3

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

Операторот се обврзува да емитува минимално 30 различни телевизиски канали.

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



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

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

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.

Операторот го заржува правото да го одбие барањето за преселување доколку претплатникот има неподмирен долг кон него.

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

#### Член 4

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

#### Член 5

Операторот се обврзува дека по извршувањето на работите околу приклучокот ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, Операторот е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден.

#### Член 6

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

### ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

#### Член 7

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

#### Член 8

Претплатникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лица овластени од Операторот кои претходно ќе се легитимираат) во своите простории/станот во кои ќе се изврши монтажа, преглед или меренje на кабелската мрежа.

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 програмскиот пакет кој го избра. Претплатникот може да бара промена на програмскиот пакет, доколку ги исполнува условите за користење на програмски пакет определен од Операторот.

Операторот на претплатникот му доставува бесплатно информација за искористеноста на одредени поволности за во врска со дополнителните пакети.



Активирането и деактивирането 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 писана 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;
- 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, пролинан во општите услови на Операторот.

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 своје барање во согласност со карактерот на избраниот 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 овоможено да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор. Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

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 пристапот и користењето на јавни комуникациски услуги.

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

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

#### Член 9

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

#### Член 10

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

#### Член 11

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

#### Член 12

Претплатникот не смее да приклучи друго лице и ТВ приемник на својот приклучок, ниту свој приклучок може да продале, односно да го отстапи на трето лице.

Доколку дојде до промена на сопственоста на станот, Претплатникот е должен веднаш да го извести Операторот за настанатата промена.

Во таков случај:

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

### НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

#### Член 13

Операторот бесплатно врши приклучување на претплатникот на кабелската мрежа.

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

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

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

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

#### Член 14

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

### ФОРМА И НАЧИН НА ИНФОРМИРАЊЕ И КОМУНИКАЦИЈА МЕЃУ ОПЕРАТОР И ПРЕТПЛАТНИК

#### Член 15

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

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

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

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

Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма доколку има согласност од претплатникот.

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

### ВРАЌАЊЕ НА СРЕДСТВА

#### Член 16

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

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, Операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоите за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку

прекинот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа

- во други случаи на 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 вклучулирана законска казнена камата.

- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, Операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

### ПРОМЕНА НА УСЛОВИТЕ НА ПРЕТПЛАТИЧКИОТ ДОГОВОР

#### Член 17

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

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

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



## **ВРЕМЕТРАЕЊЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР**

### **Член 18**

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

Операторот се обврзува во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од логоворот 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 19**

#### **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 писана 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 предвремено 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 фактуирани со задопнување или се фактуирани, 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 писан документ.

За предвремено 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 \_\_\_\_\_ денари доколку договорот го раскинува во првата година од времетраењето на договорот или \_\_\_\_\_ денари доколку договорот го раскинува во текот на втората година од времетраење 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.

## **ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ**

### **Член 20**

- Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.



-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.

- Операторот треба во своите општи услови за пристап и користење на комуникациските услуги да ги наведе условите за поднесување на приговорот од став I на овој член, а особено роковите и начинот на поднесување на приговорот, да наведе податоци за името и седиштето,

броевите на телефони на надлежната служба за решавање по приговори, како и можноста за добивање на образец за поднесување на приговор.

- Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на прием на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

- Во случај на поднесен приговор во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечната одлука, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на Операторот или други 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 обраложение 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 донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата.

- Доколку Операторот не постапи по приговор во рокот утврден во ставот 5 од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до Операторот.

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

#### Член 21

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

#### Член 22

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

Договорот стапува во сила со денот на потпишувањето.

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

БР.	БР.		
1. MTB-1 (Н)	21		
2.	22		
3.	23		
4.	24		
5.	25		
6.	26		
7.	27		
8.	28		
9.	29		
10.	30		
11.			
12.			
13.			
14.			

ОПЕРАТОР



ПРЕТПЛАТНИК,





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 следнива електронска поима:	
	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 надоместок(претплата) од \_\_\_\_\_ денари.
- Приклучување на дополнителен приемник за IPTV во истиот стан во износ од \_\_\_\_\_ денари месечно.
- Приемник за IPTV во износ од \_\_\_\_\_ денари.

Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обезбедувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од xxx ( xxx ) месечни претплати.

Доколку раскинувањето на Договорот е во втората половина од Договорот обезбедувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од xxx ( xxx ) месечни претплати.

цените се со вклучен ддв.



## БАРАЊЕ ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

Барање број:

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

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

2. Достава на фактура	
Адреса на достава на фактура:	<input type="checkbox"/> Адреса _____ <input type="checkbox"/> e-mail _____

\*Со одбирање на електронска пошта претплатникот се согласува фактурите да му се доставуваат само по електронски пат

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

4.Избор на услуга		
	Телевизија	Интернет
5. Прифаќање на одредбите на условите на операторот ( со селектирање на полето ја потврдувате согласноста )		
<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ		

5.2 Се согласувам ОВЕР ТХЕ ТОП 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 од ОВЕР ТХЕ ТОП )

Барањето под горенаведениот број се:  Се одобрува  Не се одобрува

\*Образложение за неодобрување на барањето:

Потписници	Во име на ОВЕР ТХЕ ТОП	Подносител на барањето
Име и презиме/Компанија		
Потпис и печат:	 	