



# ДОГОВОР

за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа-Кабловска телевизија

Склучен на ден \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ година помеѓу:

1.Трговско радиодифузно друштво-оператор на кабелска мрежа СКЕРМБЛ ДООЕЛ Ново Село, со седиште во с.Сушица бр.213, со ЕДБ: МК 4027000129240 и ЕМБС: 5406056 со жиро сметка бр:300030000025012 при Комерцијална Банка АД Скопје со тел/факс 075/595-833, застапувано од Управител Валентина Цевалекова (во натамошен текст Оператор) од една страна и

2. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ со место на живеење во \_\_\_\_\_ на ул., „\_\_\_\_\_“ бр. \_\_\_\_\_ Општина \_\_\_\_\_ со ЕМБГ: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ и тел: \_\_\_\_\_ од друга страна како Претплатник во понатамошен текст (Претплатник)

## ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОР

### Член 1

Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучувањето на овој Договор.

## 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-корисникот за следење на дистрибутивните радио-телевизиски канали за што претплатникот плаќа надомест 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.

### Член 3

Операторот ќе го приклучи претплатникот кон кабелската мрежа врз основа на поднесено Барање за склучување на претплатнички договор кој 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. Барањето за склучување на претплатнички договор со пренесување на број се доставува на начин и образец определен во Правилникот за преносливост на броеви што го донесува Агенцијата, а во кој е определена и реализацијата на приклучокот. 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. Операторот треба во рок утврден од негова страна, во пишана форма да го извести подносителот на барањето за постоењето, односно не постоењето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето.

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



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

Претплатничкиот договор од став (1) на овој член 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 согласност за добивање на информации за цели на директен маркетинг.

Претплатникот може да бара од операторот активирање и деактивирање на основните и дополнителни услуги. 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 системски 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.“

## **ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНИТЕ СТРАНИ**

### **Член 4**

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 дневно односно на претплатниците да им обезбедат (да не им попречат) техничките можности за прием на сите национални, регионални и интернационални радио и телевизиски програми кои се емитуваат на тоа подрачје од легални емитувачи.

Операторот се обврзува да емитува минимално 30 различни телевизиски канали.

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

### **Член 5**

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 6**

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



## Член 7

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

## Член 8

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 оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно должен е да ја надомести штетата.

## Член 9

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 10

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

## Член 11

Претплатникот може со писмено барање до операторот да побара 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 \_\_\_ дена ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број, а доколку преселувањето технички не е можно, операторот во рок од \_\_\_ 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 согласност со ценовникот на операторот.

## Член 12

Операторот има обврска особено: -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 електронски комуникации и прописите донесени врз негова основа, -јавно да објави листа на услуги што им ги нуди и обезбедува на претплатниците, да овозможи на барање на претплатник пренос на правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите и да овозможи на барање на претплатник мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарската 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 13

Претплатникот има право особено: -да му се овозможи активирање, деактивирање и користење на основни и дополнителни услуги, на негово барање, спри што операторот е должен да обезбеди доказ за активирањето/деактивирањето, на негово барање да му го пренесе правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот и на негово барање да му мирува претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарската 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.

## НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

### Член 14

Операторот врши бесплатно приклучување на кабелската мрежа на претплатникот.

Операторот за користење на услугите на претплатниците им издава сметка/фактура во пишана форма.

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

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

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, рок на плаќање, достапни начини на плаќање, информација за контакт со службата за грижа на корисници на операторот и износ на неподмирен долг кон операторот.

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

### Член 15

Доколку претплатникот не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден во членот 14 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 потворно вклучување во кабелската мрежа потребно е претплатникот да го уплати износот на заостанатиот долг, без казна и трошоци за повторен приклучок.

### Член 16

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

#### Член 17

Операторот треба на претплатникот да му ги врати наплатените парични средства во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги при што 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 прекилот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на претплатникот без тоа да биде побарано од негова страна за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа;

Операторот треба на претплатникот да му ги врати неплатените парични средства 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 електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови. Во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата;

Операторот треба на претплатникот да му ги врати неплатените парични средства 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.

#### Член 18

Операторот е должен да обезбеди технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата од пренапон, атмосферски празнења, кражба, виша сила и сл. При невреме (грмотевица) е спречувања антенскиот приклучок да биде изваден од тв приемникот, а Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила.

Претплатникот може да пријави дефект на бројот за грижа на корисници на ТРД СКРЕМБЛ ДООЕЛ 077/732-489 и 075/595-833, лично во просториите на операторот или по пошта.

### **ПРОМЕНА НА УСЛОВИТЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР**

#### Член 19

- 1) Операторот може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на корисникот.
- 2) Операторот треба да го известува 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 може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.
- 3) Доколку операторот не постапи согласно со став 2 од овој член, тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени парични обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измениво условите наведени во претплатничкиот договор.

## Член 20

Овој договор се склучува на неопределено време и истиот е во важност се додека некоја страна не побара негово раскинување.

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со Операторот во секое време со поднесување на писмено барање, и датумот на раскинување на претплатничкиот договор не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесувањето на барањето, при што претплатникот треба да ги намира сите доспеани обврски кон Операторот за кои е издадена сметка.

Претплатникот може 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 негова страна.

При раскинување на претплатничкиот договор Претплатникот треба да го повика операторот за демонтирање на комуникациските средства и да ги врати комуникациските средства со сопственост на операторот во исправна состојба која ја утврдува операторот при преземање на средствата за што операторот издава пишан документ.

Операторот може да го раскине Договорот поради повреди на одредбите во Претплатничкиот договор од страна на претплатникот после писмено известување со кое ќе му даде рок од 30 дена за исполнување на договорените обврски.

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

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

-предизвикува голема материјална и оперативна штета.

## ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ

### Член 21

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

Операторот треба своите општи услови за пристап и користење на комуникациските услуги да ги наведе условите за поднесување на приговор од став 1 на овој член, а особено роковите и начинот на поднесување на приговор, да наведе податоци за името и седиштето, броевите на телефони на надлежната служба за решавање на приговори како и можноста за добивање на образец за поднесување на приговор.

Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот 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 донесување 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 на плаќање од страна на Операторот.

Операторот по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката 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 правата 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 деонсената 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 приговорот во рокот утврден од ставот 5 од овј член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на донесувањето на приговорот до Операторот.

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

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

### **Член 22**

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 потпис од одгоорното лице на претплатникот, доколку претплатникот е правно лице, во продажните салони на операторот или овластените правни лица на операторот.

Пишаната форма може да биде доставена на еден од следните начини:

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

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

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

### **Член 23**

Во случај на спор по овој договор ќе решава надлежниот Основен Суд во Струмица.

### **Член 24**

Овој договор е составен во 2(два) примероци од кои по еден за секоја договорна страна. Договорот стапува во сила со денот на потпишувањето.

	<b>ФИКСНИ</b>		<b>МЕНЛИВИ</b>
<b>1</b>	МТВ 1	<b>1</b>	Vavoom
<b>2</b>	МТВ 2	<b>2</b>	Rodina
<b>3</b>	Собраниски канал	<b>3</b>	K3 Prnjavor
<b>4</b>	Сител	<b>4</b>	Boka TV
<b>5</b>	Телма	<b>5</b>	AGRO TV
<b>6</b>	Алсат-М	<b>6</b>	Kanal 6
<b>7</b>	Наша ТВ	<b>7</b>	Russia Today HD

<b>8</b>	ТВ Сонце	<b>8</b>	Russia Today DoCHD
<b>9</b>	Кобра ТВ	<b>9</b>	KCN Kopernikus
<b>10</b>	ТВ 24 Вести	<b>10</b>	KCN Music 2
<b>11</b>	ТВ Нова	<b>11</b>	KCN Svet Plus 3
<b>12</b>	Канал 5	<b>12</b>	Viasat History
<b>13</b>	Канал 5 плус	<b>13</b>	Viasat Explorer
<b>14</b>	ТВ Алфа	<b>14</b>	Viasat Nature
<b>15</b>	Studio B	<b>15</b>	FOX Life
<b>16</b>	Top Music	<b>16</b>	24 Kitchen
<b>17</b>	DM sat	<b>17</b>	FOX
<b>18</b>	TV 1000	<b>18</b>	Fox Crime
<b>19</b>	National Geographic	<b>19</b>	OTV VAentino
<b>20</b>	HRT 1	<b>20</b>	Rai Due
<b>21</b>	HRT 3	<b>21</b>	Pro Seiben
<b>22</b>	HRT 4	<b>22</b>	RTL Television
<b>23</b>	Planeta	<b>23</b>	Super RTL
<b>24</b>	Sport Klub 1	<b>24</b>	VOX
<b>25</b>	Sport Klub 2	<b>25</b>	BNT 1
<b>26</b>	Sport klub 3	<b>26</b>	BNT World
<b>27</b>	Sport klub 4	<b>27</b>	RTS Svet
<b>28</b>	Sport Klub 5	<b>28</b>	AL Jazeera Balkan
<b>29</b>	Spoert Klub 6	<b>29</b>	Planeta folk
<b>30</b>	Grand 1	<b>30</b>	Golf Klub
<b>31</b>	Grand 2	<b>31</b>	Lov i Ribolov
<b>32</b>	Sport Klub 1 HD	<b>32</b>	Pikaboo

<b>33</b>	Sport Klub 2 HD	<b>33</b>	Cinemanía
<b>34</b>	Sport Klub 3 HD	<b>34</b>	IDJ
		<b>35</b>	Fight Cnannel
		<b>36</b>	N1 News Channel
		<b>37</b>	N1 News Channel HD



ПРЕТПЛАТНИК,

ОПЕРАТОР,  
СКЕРМБЛ ДООЕЛ Ново Село





# ДОГОВОР

за пристап и користење на интернет комуникациска услуга

Склучен на ден \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ година помеѓу:

1. **Трговско Радиодифузно друштво-оператор на кабелска мрежа СКРЕМБЛ ДООЕЛ НОВО СЕЛО**, ул. Сушица бр.213 Ново Село, тел:077/779696 ЕДБ:4027000129240, претставувана од Валентина Цевалекова, УПРАВИТЕЛ во понатамошниот текст интернет провајдер(КО),

2. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ со место на живеење во \_\_\_\_\_ на ул., „\_\_\_\_\_“ бр. \_\_\_\_\_ Општина \_\_\_\_\_ со ЕМБГ: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ и тел: \_\_\_\_\_ од друга страна како Претплатник во понатамошен текст (Претплатник)

## ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОР

### Член 1

Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучувањето на овој Договор.

## ЦЕЛ НА ДОГОВОР

### Член 2

Цел на Договорот е засновање претплатнички однос за пристап кон јавната комуникациска мрежа на операторот, под услови утврдени со овој Договор со Законот за електронски комуникации, Правилникот за видот и содржината на податоците што операторите на јавни комуникациски мрежи и/или давателите на јавни комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите за квалитет на јавни комуникациски услуги и други акти и прописи донесени врз основа на нив.

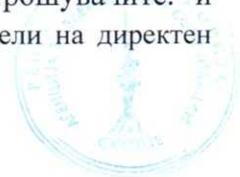
### Член 3

Операторот ќе му овозможи услуга за интернет пристап на претплатникот доколку тој поднесе Барање за склучување на претплатнички договор, во кој се наведени сите потребни документи кои барателот е должен да му ги достави на операторот. По поднесеното барање за склучување на претплатнички договор, операторот испитува дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во понудата. Доколку постои или не постои техничка можност операторот во рок од \_\_\_\_\_ дена писмено го известува подносителот на барањето, а доколку го одбие ги наведува причините за одбивањет.

Операторот може да одбие барање за склучување на претплатнички договор во следните случаи: доколку барателот има неподмирено 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.

Претплатничкиот договор од став (1) на овој член се склучува во пишана форма, со примена на одредбите од Законот за заштита на личните податоци, Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис и Законот за заштита на потрошувачите. и задолжително треба да содржи и согласност за добивање на информации за цели на директен маркетинг.

## ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ



#### Член 4

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот услуга за интернет пристап во рок од 24 часа, сметано од денот на склучување на овој Договор. Доколку Операторот нема техничка можност за обезбедување на услугата, должен е да го извести писмено претплатникот за непостоење на техничка можност за обезбедување на услугата со што правата и обврските од овој Договор престануваат да важат.

Операторот на услугата е должен за времетраењето на овој Договор да обезбеди квалитетна и редовна услуга и соодветна техничка поддршка за претплатникот што се однесува за користењето на услугата.

Операторот на услугата ќе обезбеди соодветна опрема со цел да го овозможи користењето на услугата. Опремата е сопственост на операторот на услуги и претплатникот нема право сам или преку трети лица да интервенира или ракува со истата на начин што може да ја оштети или оневозможи користењето на услугата.

Доколку претплатникот или третото лице ја оштети или оттуѓи корисничката опрема или пак предизвика нејзина нефункционалност, се обврзува да плати соодветен надомест во износ од 3.050,00 денари.

Операторот на услугата ќе обезбеди неповредливост и заштита на тајноста на податоците што се пренесуваат преку неговата мрежа, како и сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци на претплатникот во рамките на техничките можности.

Операторот на услугата има право да го оневозможи пристапот на услугата, доколку претплатникот не ги почитува одредбите од овој Договор во случај на неовластена употреба на корисничкото име и лозинката од страна на трети лица. Операторот на услугите соодветно ќе го извести претплатникот за тоа.

Операторот на услугата не превзема одговорност за каков било непосакуван сообраќај и/или каква било штета причинета кај претплатникот од трети лица што настанала како последица за невнимателно, несоодветно или незаконско користење на услугата од страна на претплатникот или пак непочитување на одредбите на овој Договор.

Во согласност со своите деловни планови и технички развој, операторот на услугата има право да ги промени техничките карактеристики на мрежата и услугата, со цел да обезбеди подобар квалитет на услугата и/или да обезбеди нови услуги, но со претходно писмено известување до претплатникот.

Согласно пазарните услови и својата деловна политика, операторот на услугата има право да ги промени цените на услугите, начинот на тарифирање и другите услови од овој Договор за што претходно писмено ќе го извести претплатникот во рок од 30 дена пред воведувањето на промените.

Известувањето ќе ги содржи сите предложени измени во условите наведени во договорот, а претплатникот има право во рок од 30 дена од денот на приемот на известувањето, без последици да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

Доколку операторот на услуги не постапи во согласност со овој став, тоа не го ослободува претплатникот од неплаќање на пристигнатите и неплатените обврски или неисполнувањето на договорните обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во Договорот.

Операторот на услугата треба да обезбеди одржување на мрежата и опремата на начин на кој овозможува непрекинато обезбедување на услуги, во рамките на техничките можности да се отстранат било какви пречки на мрежата и опремата во најкраток можен рок. Привремено прекинување на комуникациските услуги (мирување), на барање на претплатникот е според улови кои ги дефинира операторот.

Операторот не превзема одговорност за квалитетот на услугата интернет пристап, доколку претплатникот не обезбеди потребна комуникациска конфигурација и оперативен систем за правилно функционирање на услугата, не одговара за непосакуван интернет сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и сл.

Брзината на пристап на интернет услугите може да зависи од повеќе фактори како што се:

Брзината на веб сајтот на кој се пристапува, оптовареноста на глобалната интернет мрежа, конфигурацијата на компјутерот на претплатникот и други фактори, а вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во тек на 24 часа во денот и истата е мерлив параметар што се проверува со постапка за мерење.“

Доколку не може да се постигне максималната интернет брзина дефинирана со пакетот (рекламирана брзина од 10 mbit/s, вистинска 8 mbit/s, минимална 8 mbit/s) операторот ќе ја испорача највисоката можна брзина.

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 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”.

Операторот има обврска, особено:-1.да овозможи промена на тарифниот модел, доколку претплатникот ги исполнува условите за користење на тарифниот модел, -2.на барање на претплатникот да достави информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец, како и .3.-да прими приговор од претплатник во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги и -4.да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот.

## **ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ**

### **Член 5**

За користење на услугата, претплатникот е должен редовно да ја плаќа месечната претплата за тековниот месец до 15-от календарски ден од истиот месец.

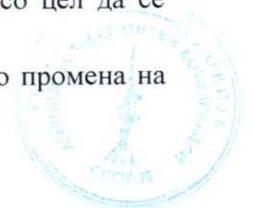
На претплатникот му се доставува сметка за месечната претплата, односно фактура за извршената уплата до 10-от ден од месецот за кој се однесува сметката. Фактурата ќе се издава во пишана форма и мора да биде јасна, читлива и лесно разбирлива и истата, покрај висината на надоместоците, на поединечна основа 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 и износ на неподмирен долг кон операторот. Во случај на непримање на сметка или фактура претплатникот е должен да се информира во службата за грижа на корисници на операторот на услугата и да побара изготвување на истата. Непримањето на сметка или фактура не го ослободува претплатникот од обврска да го плати долгот на време.

Операторот треба на претплатниците да им обезбеди можност за контрола на трошоци,а особено бесплатно известување 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.

Претплатникот е должен да ги чува во тајност и со должно внимание корисничкото име и лозинката што ќе ги добие за користењето на услугата и да не дозволи нивна неовластена употреба од страна на трети лица.

Претплатникот е должен веднаш да го извести операторот на услугата во случај на неовластена употреба на корисничкото име и лозинката од страна на трети лица со цел да се превземат соодветни мерки.

Претплатникот е должен да го извести операторот на услугата за каква било промена на името, адресата, правниот назив или статусот во рок од 10 дена од промената.



Претплатникот има право особено на негово барање да му мирува 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;. При мирувањето претплатникот не ја плаќа редовната месечна претплата.

Операторот треба на претплатникот да му ги врати наплатените парични средства во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги при што 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 прекилот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на претплатникот без тоа да биде побарано од негова страна за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа;

Операторот треба на претплатникот да му ги врати неплатените парични средства 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 електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови. Во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата;

Операторот треба на претплатникот да му ги врати неплатените парични средства 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.

Претплатникот треба да го почитува секое упатство и соопштение на операторот во поглед на користењето на услугите и опремата и да се воздржува од какви било дејства што би ја довеле во опасност или би и нанеле штета на мрежата, да не превзема било какви активности кои би го нарушиле интегритетот на мрежата или нанеле штета.

Услугите на операторот ќе ги користи само за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемирува други корисници, како и дека нема да ја отстапува услугата или некои нејзини делови на привремено или трајно користење на трети лица без претходно писмено одобрение од страна на операторот.

Претплатникот има обврска, особено да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од овој договор, Законот за електронски комуникации и прописите донесени врз негова основа, во рок од 10 дена писмено да го извести операторот за секоја промена на податоците од претплатничкиот договор, а кои се неопходни за непречно доставување на писмената, да ги плати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор, да плати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на, комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи, да го плати износот што го должи во предвидениот рок, односно сам да побара сметка доколку истата не ја примил на време; да плати законска казнена камата од денот кога задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање, и да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, на барање на оператор, а особено по исклучување заради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на претплатнички договор од времен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на Република Македонија или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност.

Претплатникот треба да овозможи пристап до мрежата приклучна точка на терминалната спрема на овластени лица на операторот и да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, доколку се предизвикани по негова вина.

Раскинувањето на овој договор не го ослободува претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени сметки или исполнување на договорните обврски, пристигнати пред извршените измени во условите наведени од овој договор.

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 ќе му доставува на претплатникот 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.“

Претплатникот може со писмено барање до операторот да побара 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 \_\_\_дена ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број, а доколку преселувањето технички не е можно, операторот во рок од \_\_\_дена ќе го известува 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 согласност со ценовникот на операторот.

Претплатникот има право, особено:-да му биде овозможено до страна на операторот начин на проверка и следење на вистинската и минимална брзина, на негово барање 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, да му се овозможи активирање, деактивирање и користење на основни и дополнителни услуги, на негово барање, при што операторот е должен да обезбеди доказ за активирањето/деактивирањето, да добие бесплатно детална сметка ,да добие информација за искористеноста за обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакет“;да поднесе приговор до операторот,на

негово барање да му мирува 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 и бесплатно да биде известен за невообичаено и ненадејно зголемување на износот за услугите што ги користи,

## **НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ**

### **Член 6**

Потпишувајќи го овој договор, претплатникот има обврска да плаќа: месечен надомест од \_\_\_\_\_ денари (во зависност од избраниот пакет) за користење на електронска комуникациска услуга-интернет. Месечниот надомест, претплатникот може да го плати во пошта без провизија. Овој месечен надомест, претплатникот го плаќа за цело времетраење на договорот и тоа без разлика дали претплатникот го користи или не корисничкиот пакет, кој е предмет на овој договор.

Месечниот и еднократниот надомест за користење на електронските комуникациски услуги за корисниците се наплаќа веднаш по склучувањето на договорот во износ од \_\_\_\_\_ денари.

Операторот може да ги менува условите од претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.

1. Операторот треба да го извести претплатникот 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.

2. Известувањето од ставот 1 на овој член треба да биде во пишана форма и треба особено да содржи:

-Име или назив на претплатникот;

-Адреса на претплатникот;

-Претплатнички број;

-Број на претплатничкиот договор;

-Сите предложени измени на договорот;

-Информација за правото дека без известување или последици може да го раскине договорот.

Во случај на ненавремено плаќање, операторот има право:

-Да пресметува законска камата од денот кога претплатникот задоцнил со плаќањето;

-Да ангажира Агенција за наплата, овластена за побарување на доспеаните а неплатени средства од страна на претплатникот;

-По претходно писмено известување до претплатникот да го ограничи пристапот до неговите услуги;

-По претходно писмено известување до претплатникот да го исклучи претплатникот и да го раскине претплатничкиот договор;

-По претходно превземените активности, да превземе активности за наплата на финансиските побарувања по судски пат.

## **ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ**

### **Член 7**

Овој договор се склучува со времетраење од (24 месеци и неопределено време).

Операторот не може да ги продолжува по автоматизам обврските од договорите со задолжително времетраење, по истекот на иницијално договорениот временски период, определен во ставот 1.

Договорот се смета за склучен и стапува во сила во моментот на потпишување на двете договорни страни и од активирање на услугата од кога почнуваат да течат и обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.

Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на времетраењето на претплатничкиот договор треба да го извести претплатникот дека претплатничкиот договор престанува да важи поради истекот на неговото времетраење.

## **РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ**

### **Член 8**

Претплатникот има право да го раскине договорот со операторот, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно со поднесување на писмено барање кое се доставува на пропишан образец на операторот, со доставување на сите информации и документи кои операторот ќе ги смета за потребни за престанување на претплатничкиот однос.

На барање на претплатник, операторот кој врши реемитување на програмски сервиси треба да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање.

Доколку претплатникот сака да го раскине договорот пред истекот на времето за кое претплатничкиот договор е склучен, истото може да се направи доколку:

-Поднесе писмено барање за раскинување на договор на пропишан образец на операторот;

-Ги има подмирено сите стасани финансиски обврски кои произлегуваат од претплатничкиот договор кој операторот, претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секо време по претходно доставено барање за раскинување на претплатничкиот договор;

-Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање. Операторот не треба да одбие раскинување на претплатничкиот договор по барање на претплатник;

-Ја плати договорената казна како обештетување на предвремено раскинување на договорот во износ од 4 (четири) месечни претплати во првата половина од договорот, во износ од 2 (две) месечни претплати ако е во втората половина од договорот во износ од \_\_\_\_\_ денари.

- Ја врати дадената опрема за користење на операторот или да го извести операторот истата да ја демонтира. Опремата треба да биде вратена во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на средствата.

Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење, претплатникот може да го раскине истиот без да му бидат наплатени казни пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор. Во овој случај барањето треба да содржи и причини за предвремено раскинување на претплатничкиот договор.

## **ИЗМЕНИ НА ДОГОВОР**

### **Член 9**

Операторот има право да ги менува условите на овој договор, со претходно писмено известување на претплатникот, во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведувањето на измените. Се смета дека претплатникот се согласил со промената на договорот, доколку во рок од 30 (триесет) дена од приемот на известувањето писмено не го извести операторот дека го раскинува договорот. Непримањето на вакво известување од причини за кои е одоговорен претплатникот, не го ослободува претплатникот од обврските кои ќе настанат како резултат на измените во условите на овој договор.

## **ЖАЛБИ, БАРАЊА И ПРИГОВОРИ НА ПРЕТПЛАНИКОТ**

### **Член 10**

Претплатникот има право на неговите жалби, барања и приговори во врска со пристапот и/или обезбедувањето на електронските комуникациски услуги да бидат земени на разгледување и да се решаваат веднаш и ефикасно. Приговорот се доставува во писмена форма до операторот од

страна на претплатникот или пак од него ополномоштено лице, а доколку е правно лице со законскиот застапник на правното лице, или со вработено лице кај претплатникот кое е овластено со потпис и печат од одговорното лице. Приговорот може да се достави лично, по пошта или пак по електронски пат. Рокот за приговороот почнува да тече од првиот нареден работен ден. Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнувањето на активностите кои се предмет на приговорот. Во случај на поднесен приговор во врска со износот на фактурата-сметката со претплата, се до донесувањето на конечна одлука (доколку претплатникот не поднесе барање за решавање на спорот пред АЕК) ако има решавање пред АЕК. Тогаш одлуката на АЕК е конечна, претплатникот е должен да го плати целиот износ од \_\_\_\_\_ денари во определениот рок во фактурата-сметката, а приговорот во врска со износот на сметката не треба да се достави покасно од 15 дена од датумот на доспевање на сметката. Операторот треба да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на прием на истиот и за тоа писмено да го извести претплатникот. 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 АЕК. Доколку операторот не постапи по приговорот како што е утврдено во овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред АЕК во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот, на бесплатниот телефонски број на инфо контакт центарот на АЕК 190.

## **ВИША СИЛА**

### **Член 11**

Користењето на услугата може да биде прекинато поради дејство на Виша сила.

Виша сила претставува настан независен од волјата на договорните страни, чие настанување не можело да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на правата и обврските од договорот станале отежнати или невозможни, вклучувајќи но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војни).

За времетраењето на настан на Виша сила, сите права и обврски помеѓу операторот на услугата и претплатникот регулирани во овој договор се ставаат во мирување, и тоа од моментот кога почнал настанот, па се до неговото завршување.

## **ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

### **Член 12**

Претплатничкиот договор претставува целосен и единствен договор помеѓу операторот и претплатникот и ќе ја преовладуваат над кој било писмен или устен договор или комуникација со операторот или со негови застапници.

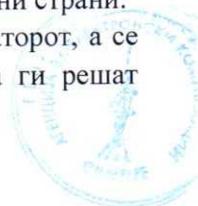
Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и образците и анексите кон договорот, склучени помеѓу операторот и претплатникот за активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги, утврдување или менување на тарифниот модел предмет на договорот и други промени на условите наведени во договорот во врска со комуникациските услуги кои треба да бидат во пишана форма.

Делумното или целосното непочитување од страна на операторот на кое било од неговите права што произлегуваат од овој договор нема да се смета за откажување од тоа право ниту пак го исклучува неговото користење во иднина.

Со потпишувањето на овој договор, претплатникот потврдува дека е запознаен и ги прифаќа општите услови на операторот кои ќе се применуваат за сите околности кои не се предвидени со овој договор. Непознавањето на условите, не го ослободуваат претплатникот од одговорност за нивно непочитување.

Договорот влегува во сила на денот на неговото потпишување од двете договорни страни.

Евентуалните недоразбирања кои ќе произлезат помеѓу претплатникот и операторот, а се во врска или произлегуваат од овој договор, договорните страни ќе се обидат да ги решат



спогодбено, а ако во тоа не успеат, во случај на спор, надлежен ќе биде Основниот суд во Струмица.



Рекламирана  
брзина

        
Mbit/s

**Интернет пакет** \_\_\_\_\_

2 Mbit/s  
12 Mbit/s  
30 Mbit/s  
100 Mbit/s

Минимална брзина

        
Mbit/s

Нема ограничувања во користење на услуги и апликации.

Нема ограничување во пристапот и/или користењето на услуги и апликации.

Нема обликување на сообраќајот.



ПРЕТПЛАТНИК,

ОПЕРАТОР,  
СКРЕМБЛ ДООЕЛ НОВО СЕЛО

