

Ангелска  
01/03/2018

До Агенција за електронски комуникации на РМ

Ул.Кеј Димитар Влахов бр.21 Скопје

01.03.2018

Предмет ПРОПРАТНО ПИСМО

УПР-БР. 1605-69

Од Друштво за услуги,трговија и производство МОБИ СЕРВИС увоз-извоз ДООЕЛ Прилеп,  
ул. Маршал Тито бр.67 Кривогаштани

Почитувани,

Согласно Правилникот за изменување и дополнување на Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристап и користење на јавните комуникациски услуги, Во Прилог Ви ги доставуваме корегираниите Предлог Претплатничките Договори за користење на телевизија и интернет.

Со почит,26.02.2018

За МОБИ СЕРВИС



# ДОГОВОР

За користење на приклучок за прием на радио и телевизиски програми преку кабелска мрежа,  
склучен на ден \_\_\_\_\_ помеѓу:

1. Друштвото за услуги,трговија и производство МОБИ СЕРВИС увоз-извоз ДООЕЛ с.Кривогаштани  
ул.Маршал Тито бр.67 Кривогаштани преставувано од овластено лице ,управител \_\_\_\_\_ ( во  
понатамошниот текст кабелски оператор(КО),

2. \_\_\_\_\_ ЕМБ \_\_\_\_\_  
ул. \_\_\_\_\_ бр. \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_  
Во понатамошниот текст, Претплатник, од друга страна

## ПРЕДМЕТ, РОК И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

### ЧЛЕН 1

Овој договор се склучува во времетраење од од  12 месеци;  24 месеци .По истекот на овој период договорот не се продолжува по автоматизам. Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење на договорот писмено ќе го извести претплатникот дека му истекува истиот.

### ЧЛЕН 2

Цел на договорот е монтирање и користење на приклучок за прием на радио и телевизиски програми преку кабелска мрежа во станот/просториите на претплатниокот за следење на дистрибуираните радио и телевизиски канали за што корисникот плаќа надомест определен со овој договор.

## ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНите СТРАНИ

### ЧЛЕН 3

КО се обврзува да изврши приклучување на претплатник кои кабелската мрежа со што на претплатник ќе му се овозможи квалитетен прием на РТВ програмите кои се пренесуваат преку истата, непрекинато (24) дваесет и четири часа дневно, без било какви промени во програмските содржини.

### ЧЛЕН 4

Приклучувањето на претплатник кои кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на КО и тоа во рок од 48 часа по потпишувањето на договорот или на датумот и терминот кои заеднички ќе го договорат.

### ЧЛЕН 5

За да може претплатник квалитетно да ги гледа сите попудени ТВ програми од кабелската мрежа, потребно е да поседува ТВ приемник со можност за прием на т.и S и HYPERBAND канали и обезбедена (заземјена) електрична мрежа. За прием на дигитална ТВ (ДВБ-Ц) потребен е соодветен ТВ апарат или СТБ-декодер

### ЧЛЕН 6

Претплатник се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап на лица овластени од КО кои претходно ќе се легитимираат, во своите простории/станот во кои ќе се изврши монтажата, преглед или мерења на кабелската мрежа и да не го попречуваат спроведувањето на кабелот на КО од својот до соседните објекти. Претплатник се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталirана на неговиот имот, а во случај на оштетување самиот подлежи на одговорност. Во случај на раскинување на овој договор од страна на претплатник, средствата дадени за приклучок не се враќаат.

### ЧЛЕН 7

Програмската листа која е во Прилог I е програмскиот пакет односно листата на програмски сервиси кои операторот ги реемитува во моментот на склучување на претплатничкиот договор, а за кои е издадена потврдата за регистрација од страна на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услугијата.

### ЧЛЕН 8

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

### ЧЛЕН 9

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

### ЧЛЕН 10

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

Барањето се доставува до операторот во пишана форма.

Барањето треба да ги содржи најмалку следниве податоци:

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

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

Операторот не треба да одбие раскинување на претплатничи договор по барање на претплатник

Операторот ќе го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно ќе 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

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 овој случај покрај Барање за раскинување на Претплатничкиот Договор во кое претплатникот ги пишува своите Податоци, потребно е да се наведе и причината 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 задочнување 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.

Операторот може да го раскине претплатничкиот договор, особено:

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

Операторот е должен да води свидетелство 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 правното лице како и даночниот број на правното лице.

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.

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

Операторот ќе го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените. Доколку Претплатникот не се согласува со предложените измени без известување или последни може да го раскине Договорот. Известувањето треба да биде во пишана форма и треба 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 последни може да го раскине договорот.

Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од 5 ( пет ) месечни претплати.

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

#### ЧЛЕН 11

Операторот се обврзува дека по извршување на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, Операторот е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 3 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 07:00 часот наредниот ден. За проблемите што настануваат на кабелската инсталација во просториите на Претплатникот, Операторот испира стручни лица во периодот од 10-17 часот.

#### ЧЛЕН 12

Пријавувањето на технички пречки се врши: во писмена форма, во контакт центарот на тел: \_\_\_\_\_, директно во просториите на КО или по пат на електронска пошта на службениот мејл на операторот.

#### ЧЛЕН 13

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

- Еднократен надоместок за приклучок од \_\_\_\_\_ денари
- Месечен надомест(претплата) од \_\_\_\_\_ денари
- Приклучување на дополнителни ТВ приемници во истиот стан во износ од \_\_\_\_\_ денари.

Сместките за месечната такса ќе се доставуваат месечно најкасно до 25 во тековниот месец. Претплатник 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.

#### ЧЛЕН 14

Доколку Претплатник не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден во ЧЛЕН 12 од овој договор, КО е должен писмено да го извести, при што ќе му определи рок во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивно може да биде привремено а потоа и трајно исклучен.

За повторно приклучување кон кабелската мрежа покрај заостантиот долг, Претплатник треба да ги сноси и трошоците кои се направени за неговото исклучување и за повторно приклучување. Трошоците за повторното приклучување кон кабелската мрежа ги определува КО, јавно ги објавува и изнесуваат \_\_\_\_\_ денари. Заостанатиот долг се наплатуваат со законска затазна камата согласно Законот за облигациони односи.

- Доколку претплатникот поднесе приговор до операторот, а потоа и барање за решавање на спор пред Агенцијата, во врска со износот на сметката, операторот не смее да постапи согласно со членот 102 став (1) од ЗЕК сè до донесување на конечна одлука согласно со членот 53 од ЗЕК, а претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок. Доколку претплатникот не го плати износот на месечната претплата во определениот рок, операторот има право да постапи согласно со членот 102 став (1) од ЗЕК.

#### ЧЛЕН 15

КО го задржува правото за промена на висината на месечниот надомест во зависност од пазарните услови. За сите промени на програмската шема, цените, пакетите, претплатниците ќе бидат редовно информирани, со испраќање на писмено известување од страна на КО најмалку 30 дена однапред. Се смета дека Претплатник ги прифатил измените на услови доколку по известувањето продолжи со користење на услугата и во следниот месец.

#### ЧЛЕН 16

Претплатник не смее самостојно да приклучи друг кориснички ТВ приемник на својот приклучок, ниту својот приклучок може да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственоста на станот, или промена на адресата на живеење, претплатникот е должен во рок од 15 дена да го извести КО за настанатата промена. Во таков случај:

- Претплатникот е должен да ги подмири своите доспешани обврски кон КО
- Доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на КО се склучува нов договор без надомест за приклучна такса.

#### ЧЛЕН 17

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

Операторот е должен на претплатникот да му достави одговор во писмена форма за основаноста на поднесениот приговор во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот.

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;
- Информација за денот кога претплатничкиот договор престанува да важи.

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот промена на тарифниот модел, доколку претплатникот ги исполнува условите за користење на тарифниот модел.

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот користење и на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани од страна на операторот во неговата листа на услуги, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во опшите услови на операторот.

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, при тоа 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 тоа претплатникот и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине

согласно условите во договорот или пак да го отстапи на друго лице. За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоц за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во износ од \_\_\_\_\_ денари.

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

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

Операторот се обврзува да ја наведе во Договорот листата на програмски сервиси, односно програмскиот пакет.

Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот до Агенцијата да достави барање за решавање на спор.

Доколку операторот не постапи по приговорот во рокот, претплатникот има право до Агенцијата да достави барање за решавање на спор во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот. Бесплатен телефон за контакт на АЕК е 190.

#### ЧЛЕН 18

Претплатник има право до операторот да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги.

- Приговорот од ставот (1) на овој член претплатникот го поднесува до операторот во пишана форма. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова.

- Претплатник може да го поднесе приговорот во рок од 15 дена од денот на настанатата повреда согласно со ставот (1) на овој член.  
- Во случај на поднесување на приговор од ставот (1) на овој член операторот мора да го провери износот на кој е задолжен претплатникот или квалитетот на обезбедената услуга, па врз основа на извршената административна и/или техничка проверка да го потврди износот или квалитетот на обезбедената услуга. Во случај на одбивање на приговорот како неоснован, операторот е должен на претплатникот да му издаше потврда за извршената проверка со точно и прегледно наведени елементи од административната и/или техничката проверка. Операторот во целост е одговорен за вистинитоста на сите наводи дадени во потврдата.

- Доколку претплатникот поднесе приговор до операторот, а потоа и барање за решавање на спор пред Агенцијата, во врска со износот на сметката, операторот не смее да постапи согласно со членот 102 став (1) од ЗЕК сè до донесување на конечна одлука согласно со членот 53 од ЗЕК, а претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок. Доколку претплатникот не го плати износот на месечната претплата во определениот рок, операторот има право да постапи согласно со членот 102 став (1) од ЗЕК.

- Доколку операторот веќе му го прекинал обезбедувањето на услугата на претплатникот или ја исклучил претплатничката терминална опрема од електронската комуникациска мрежа, пред тоа од претплатникот или од Агенцијата да примил известување дека е започнатата постапка за решавање на спор согласно со членот 53 од ЗЕК е должен без одлагашење и без надоместок повторно да започне и да го продолжи обезбедувањето на услугата до крајот на постапката за решавање на спор пред Агенцијата, освен во случај кога претплатникот го раскинал договорот.

- Претплатникот може да го раскине Договорот 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 и опишан со подзаконскиот пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги, констатирано од Агенцијата за електронски комуникации. Во овој случај покрај Барање за раскинување на Претплатничкиот Договор во кое претплатникот ги пишува своите Податоци, потребно е да се наведе и причината за предвремено раскинување на Претплатничкиот Договор.

#### ЧЛЕН 19

Операторот на претплатниците им ги враќа 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 надоместоките 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 одбисен 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 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 вклучулирана законска казнена камата, и/или по усвоено барање за решавање на спорт поднесено до АЕК.
- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува пагамониот 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, но подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

#### ЧЛЕН 20

Операторот не одговара за содржините на програмите кои легално се дистрибуираат како и евентуалните прекии на програмите предизвикани од технички проблеми на произведувачот на програмата или во преносот на сигналот до станицата на операторот.

#### ЧЛЕН 21

КО е должен да превземе технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба и слично за што сноси материјална одговорност. КО не сноси одговорност за евентуален пренос на дефект на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (грмотевици) се препорачува антенскиот приклучок да биде изваден од ТВ приемникот.

#### ЧЛЕН 22

По барање на Претплатникот, Операторот ќе обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или ќе обезбеди код за нивно активирање.

### ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

#### ЧЛЕН 23

Претплатникот има право да побара префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација, во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумератиско подрачје на операторот.

Операторот ќе го префрли корисникот на друга локација само ако има техничка можност на новата локација, во спротивно за предвремено раскинување има право да наплати пенал.

#### ЧЛЕН 24

Промена на тарифниот модел може да се изврши со потпишување на Анекс кон Договорот.

#### ЧЛЕН 25

Во случај на спор по овој договор ќе решава надлежниот суд во Прилеп.

#### ЧЛЕН 26

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

КАБЕЛСКИ-ОПЕРАТОР



ПРЕТПЛАТНИК

## СОГЛАСНОСТ ЗА ОДВИВАЊЕ НА КОМУНИКАЦИЈА ПО ЕЛЕКТРОНСКИ ПАТ

<input type="checkbox"/>	Претплатникот е согласен доставата на фактурата со Операторот да се одвива по електронски пат на следнава електронска пошта на Претплатникот:	e-mail
--------------------------	---	--------

## **ПРИЛОГ 1. (ЛИСТА НА КАНАЛИ)**

Странски:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Ценовник

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

Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на Договорот е во износ од 5 ( пет ) месечни претплати.

Доколку раскинувањето на Договорот е во втората половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на Договорот е во износ од 4 ( четири ) месечни претплати.

цените се со вклучен ДДВ.

# ДОГОВОР ЗА ИНТЕРНЕТ бр:ИТ/\_\_\_\_\_

склучен на ден \_\_\_\_\_ помеѓу:

1. Друштвото за услуги,трговија и производство МОБИ СЕРВИС увоз-извоз ДООЕЛ с.Кривогаштани ул.Маршал Тито бр.67 Кривогаштани преставувано од овластено лице ,управител \_\_\_\_\_ ( во понатамошиот текст кабелски оператор(КО),

2. \_\_\_\_\_ ЕМБ \_\_\_\_\_  
ул. \_\_\_\_\_ бр \_\_\_\_\_ тел \_\_\_\_\_  
Во понатамошиот текст, Претплатник

## ЧЛЕН 1

Со овој договор на Претплатник му се овозможува користење на интернет услуги овозможени од давателот на интернет услуги преку кабелската мрежа на кабелскиот оператор, понатамошиот текст услугата во следните услови:

- Интернет припјед пакет (ДА / НЕ), Интернет+ВоИП (ДА / НЕ), ВоИП(ДА / НЕ) Ограничени по брзина и пренос и неограничени по време

Во услугата е вклучен Интернет пристап со ограничена брзина за Download во пристапни дел: \_\_\_\_\_ Mbps\* и брзина за Upload во пристапни дел: \_\_\_\_\_ Mbps\*. Вклучен месечен сообраќај ДО \_\_\_\_\_ GB, статична IP адреса, e-mail адреса и цени според моменталните тарифи на операторот.

По надминување на наведениот лимит брзината до крајот на тековниот месец изнесува \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ kb/s max.

КОРИСНИЧКИ ПАКЕТ \_\_\_\_\_ ЦЕНА \_\_\_\_\_ денари

Претплатникот е согласен доставата на фактурата со Операторот да се одвива по електронски пат на следнива електронска пошта на Претплатникот: e-mail \_\_\_\_\_ (ДА / НЕ),

Брзината на пренос не е гарантирана. Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот.

Минималната гарантирана брзина изнесува \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Mbps.

## ЧЛЕН 2

Овој договор се склучува во времетраење од  12 месеци;  24 месеци По истекот на овој период договорот не се продолжува по автоматизам. Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење на договорот писмено ќе го извести претплатникот дека му истекува истиот.

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

Барањето се доставува до операторот во пишана форма.

Барањето треба да ги содржи најмалку следниве податоци:

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

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

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 покрај Барање за раскинување на Претплатничкиот Договор во кое претплатникот ги пишува своите Податоци . потребно е да се наведе и причината за предвремено раскинување на Претплатничкиот Договор.

Операторот ќе го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно ќе го извести, доколку утврди било какво неовообичаено и непадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Неовообичаено и непадејно 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

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

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

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 овој случај покрај Барање за раскинување на Претплатничкиот Договор во кое претплатникот ги пишува своите Податоци . потребно е да се наведе и причината 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 задочнување 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.

Операторот може да го раскине претплатничкиот договор, особено:

- Поради повреда на условите наведени во претплатничкиот договор;
- во случај на смрт на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од шест месеци;
- кога со судска одлука претплатникот се брише од соодветниот регистар;
- во случај на стечај или ликвидација, или неликвидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на операторот;

- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на претплатникот за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;

- доколку операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од тримесеци.

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 правното лице како и даночниот број на правното лице. 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.

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

Операторот ќе го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените. Доколку Претплатникот не се согласува со предложените измени без известување или последици може да го раскине Договорот. Известувањето треба да биде во пишана форма и треба да содржи:

- Име или назив на претплатникот;
- Адреса на претплатникот;
- Претплатнички број;
- Број на претплатничкиот договор;
- Сите предложени измени на договорот;
- Информација за правното дека без известување или последици може да го раскине договорот.

Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од 5 ( пет ) месечни претплати.

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

#### ЧЛЕН 3

Овој договор влегува во сила од моментот на неговото потпишување. За почеток на овозможување на услугата од страна на операторот се смета датумот на потпишување на приемно-предавателниот протокол, реверсот или договорот.

#### ЧЛЕН 4

Целокупната опрема за "приклучок" ја обезбедува во потполност операторот за своја сметка и останува сопственост на операторот. Реверсот за опремата е составен дел од договорот. При монтажа се употребени следните материјали:

кабел \_\_\_\_\_ метри, NFC филтер \_\_\_\_\_, разделник \_\_\_\_\_, друго \_\_\_\_\_

MODEM HFC MAC ID \_\_\_\_\_ USB MAC ID \_\_\_\_\_

#### ЧЛЕН 5

Мерењето на вкупно реализираниот сообраќај и брзината на пренос на податоците во двата правци (**down/up**) за корисниците се врши на сервер на КО со програмска поддршка за која гарантира КО како единствено меродавна. Секој претплатник има свое име и лозинка преку WEB програмски интерфејс за постојан пристап до техничките и финансиските податоци релевантни за неговиот приклучок.

#### ЧЛЕН 6

Операторот се обврзува дека по извршување на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата. Операторот е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 3 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 07:00 часот наредниот ден. За проблемите што настапуваат на кабелската инсталација во просториите на Претплатникот. Операторот испраќа стручни лица во периодот од 10-17 часот.

Пријавувањето на технички пречки се врши: во писмена форма, во контакт центарот на тел: \_\_\_\_\_, директно во просториите на КО или по пат на електронска пошта на службениот мејл на операторот.

### ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

#### ЧЛЕН 7

Операторот се обврзува:

- На претплатникот да му овозможи приклучок во мрежата во рок од 20 дена сметано од денот на потпишување на Договорот или во вземињу договорени термин. Доколку операторот нема техничка можност за обезбедување на услугата должен е во рок од 7 дена да го извести претплатникот и да му ги врати евентуално дадените аванси.
- На претплатникот да му обезбеди квалитетна и континуирана комуникациска услуга, минимум 98% од времето на годишно ниво согласно тарифниот модел на претплатникот. Доколку до прекин дојде по вина на претплатникот, виша сила или како резултат на глобален проблем на кој операторот не може да влијае, времето на таквите прекини не се пресметува во просечната годишна пресметливост.
- Во рамките на тенчките можности Операторот е должен да овозможи неповредливост и заштита на тајноста на податоците во мрежата како и тајност на личните податоци на претплатникот. Операторот има право да дава податоци на лица со посебни овластувања и во постапки поткрепени со решенија на надлежните институции.
- Операторот има обврска да овозможи на барање на претплатник мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци, при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување.
- Операторот има право да ја повлечи терминалната опрема во рок од 15 дена од прекинување на услугата за што операторот издава пишан документ.
- Операторот е должен да превземе технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски прањења, кражба и слично за што сноси материјална одговорност.
- Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефекти на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (громотевици) се препорачува струјниот, антенскиот, мрежниот приклучок да бидат извадени од терминалната опрема.
- Сметките за месечната такса ќе се доставуваат месечно најкасно до 25 во тековниот месец. Претплатник се обврзува дека месечниот надоместок ќе го плаќа редовно во периодот од 1-ви до 15-ти во тековниот месец за изминатиот месец па име месечна такса во просториите на операторот.

- Доколку Претплатник не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден во ЧЛЕН 7 став 8 од овој договор, КО е должен писмено да го извести, при што ќе му определи рок во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивно може да биде привремено а потоа и трајно исклучен.
- За повторно приклучување кон кабелската мрежа покрај заостантиот долг, Претплатник треба да ги сноси и трошоците кои се направени за неговото исклучување и за повторно приклучување. Трошоците за повторното приклучување кон кабелската мрежа ги определува КО, јавно ги објавува и изнесуваат \_\_\_\_\_ денари. Заостантиот долг се наплатуваат со законска затазна камата согласно Законот за облигациои односи.
- Претплатник има право до операторот да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги.
- - Приговорот од ставот (11) на овој член претплатникот го поднесува до операторот во пишана форма. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова.
- Претплатник може да го поднесе приговорот во рок од 15 дена од денот на настанатата повреда согласно со ставот (11) на овој член.
- Претплатникот има право на негово барање да го пренесе правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот.
  
- Во случај на поднесување на приговор од ставот (11) на овој член операторот мора да го провери износот на кој е задолжен претплатникот или квалитетот на обезбедената услуга, па врз основа на извршената административна и/или техничка проверка да го потврди износот или квалитетот на обезбедената услуга. Во случај на одбивање на приговорот како неоснован, операторот е должен на претплатникот да му издаде потврда за извршената проверка со точно и прегледно наведени елементи од административната и/или техничката проверка. Операторот во целост е одговорен за вистинитоста на сите наводи дадени во потврдата.
- - Доколку претплатникот поднесе приговор до операторот, а потоа и барање за решавање на спор пред Агенцијата, во врска со износот на сметката, операторот не смее да постапи согласно со членот 102 став (1) од ЗЕК сè до донесување на конечна одлука согласно со членот 53 од ЗЕК, а претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок. Доколку претплатникот не го плати износот на месечната претплата во определениот рок, операторот има право да постапи согласно со членот 102 став (1) од ЗЕК.
- - Доколку операторот веќе му го прекинал обезбедувањето на услугата на претплатникот или ја исклучил претплатничката терминална опрема од електронска комуникациска мрежа, пред тоа од претплатникот или од Агенцијата да примил известување дека е започнатата постапка за решавање на спор согласно со членот 53 од ЗЕК е должен без одлагање и без надоместок повторно да започне и да го продолжи обезбедувањето на услугата до крајот на постапката за решавање на спор пред Агенцијата, освен во случај кога претплатникот го прекинал договорот.
- 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. Во случај на нарушување на безбедноста на личните податоци, операторот на јавни електронски комуникациски услуги, е должен веднаш, но не подоцна од 24 часа од моментот на утврдување на нарушувањето на безбедноста на личните податоци, да достави до Агенцијата и Дирекцијата за заштита на личните податоци известување за нарушување на безбедноста на личните податоци.
- Операторот има право, доколку е потребно, да побара од Претплатникот да му достави точни, целосни и ажурирани лични податоци.
- Операторот е обврзан да доставува лични податоци од Претплатникот само по барање на надлежен орган или за целосниот телефонски именник во согласност со членовите 94 и 112 од ЗЕК.
- 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 правното лице како и даночниот број на правното лице.
- При прекинување 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.
- Операторот на претплатниците им ги враќа 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 одбисен 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 од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени електронски комуникациски услуги, доколку ги има памирене своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкупнулирана законска казнена камата и/или условено барање за решавање на спор поднесен до АЕК;
  - 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 комуникациска 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.

## ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

### ЧЛЕН 8

- Претплатникот се обврзува да ја чува опремата која му е дадена на користење од операторот. На истата не смее самостојно да врши изменни и преправки.
- Претплатникот е должен да дозволи несметан пристап до опремата инсталирана на неговиот имот заради мерење, монтажа, и демонтажа на истата.
- Има обврска во рок од 10 дена да го извести операторот за секоја промена поврзана со неговата идентификација.
- Да го користи сервисот исклучително за свои потреби и во согласност со закон.
- Претплатникот има право на 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.

- Претплатникот може да поднесе приговор до Операторот. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на што се заснова.
- Операторот е должен да го разгледа и да одговори за основаноста на поднесениот приговор во рок од 15 дена од доставувањето на приговорот.
- Доколку Претплатникот не е задоволен 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.
- Контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации е на бесплатниот број 190.
- Должен е да ги чува своето корисничко име , лозинка , IP адреса и други податоци и да не дозволува нивно користење од трети неовластени лица.
- Претплатникот има право да побара префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација, во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерацијско подрачје на операторот.
- Операторот ќе го префрли корисникот на друга локација само ако има техничка можност на новата локација, во спротивно за предвремено раскинување има право да наплати пенал.
- Претплатникот има право да побара од Операторот да му достави информација дали и кои лични податоци што се однесуваат на него, се обработуваат.
- Претплатникот се обврзува да го 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.

#### ЧЛЕН 9

Промена на тарифниот модел може да се изврши со потпишување на Анекс кон Договорот.

#### ЧЛЕН 10

Договорот се состои и потпишува во 2 (два) исти примероци по еден за секоја од договорените страни. Ценовникот и избраниот тарифен модел се посебни листови во скlop на содржината на Договорот.

#### ЧЛЕН 11

Во случај на спор надлежен е основниот суд во Прилеп.



МОБИ СЕРВИС

ПРЕТПЛАТНИК

# Ценовник

Рутер во износ од \_\_\_\_\_ денари  
Модем во износ од \_\_\_\_\_ денари

Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на Договорот е во износ од 5 ( пет ) месечни претплати.

Доколку раскинувањето на Договорот е во втората половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на Договорот е во износ од 4 ( четири ) месечни претплати

цениите се со вклучен ддв



**ПРИЛОГ 1: ИЗБОР НА ТАРИФЕН МОДЕЛ**

Име на пакетот	Месечен надомест	Рекламирана брзина на пристап (Download/Upload)	Ограничевања 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 инсталiran \_\_\_\_\_ со сериски број \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. Откако претплатникот ќе престане да ја користи услугата за која е наменета инсталираната опрема истиот е должен да ја врати во исправна состојба во просториите на **МОБИ СЕРВИС увоз-извоз ДООЕЛ Кривогаштани**.

Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на Договорот е во износ од 5 ( пет ) месечни претплати.

Доколку раскинувањето на Договорот е во втората половина од Договорот обештетувањето за предвеременото раскинување на Договорот е во износ од 4 ( четири ) месечни претплати

цените се со вклучен ддв

## Прилог 1.

### ПОДАТОЦИ ЗА СЕРВИСОТ ПРЕДМЕТ НА ОВОЈ ДОГОВОР

Пакет	
Рекламирана брзина на интернет пристап ( download/upload )	
Минимална брзина на интернет пристап ( download/upload )	
Вклучен месечен интернет собраќaj ( download/upload )	
Брзина на интернет пристап по надминување на вклучениот месечен собраќaj ( download/upload )	





Ctpaha 7 oia 7

2015/1

<http://www.speedtest.net>

CO amnarkahngjara noctabreha ha BEG ctpaharta  
cogpakkajot ce same bo npe/ABNA upn mpekehe  
Bann/ghocra 3a Gp3nhabta ha nhthephet

XX/XX Mb/s

he ce hanntabla, Gp3nhabta ce hanntabla ha  
Llo hanntabla ha mcehnnot nimnt nctint

Ycnyrata 3a wmpokonjaceh nhthephet  
Co obij npe/ntuathnkhn Floroop ce kpnctn

Mnhmawha Gp3nhabta

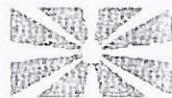
XX/XX

30 Mb/s

12 Mb/s

3 Mb/s

LAKET CO X Ycnyrin



HEYTPAHNHCOT

Lpnrar 7 - fopma ha nhfopmamujara OA onepat-pnre sapayn sawnts ha mpekhata