Д О Г О В О Р бр. _____

за користење на услуги во пакет (кабелска телевизија и кабелски интернет)

Склучен на ден _____2019, во _____помеѓу:

1. АНТЕНА АС КТВ ДООЕЛ, ул Партизанска бр.10 Македонски брод, тел:045/520-306 ЕДБ:4018019502784, претставувана од Петра Новеска, УПРАВИТЕЛ (во понатамошниот текст: Оператор), од една страна и
2. _____ од _____ општина_____ ЕМБГ/ЕДБ_____e-mail_____ (во понатамошниот текст: Претплатник), од другата страна.

ЧЛЕН 1

ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

1) Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на Операторот, како Оператор на јавна кабелска мрежа, од една страна и Претплатникот, како краен корисник на услуги од јавна кабелска мрежа, од друга страна.
2) Целта на овој договор е засновање на претплатнички однос за приклучок и користење на кабелска телевизија и обезбедување на кабелски интернет пристап преку јавна кабелска мрежа.
3) Овој договор се склучува во времетраење од □12 месеци, □ 24 месеци и на □неопределено време.

ЧЛЕН 2

ОСНОВНИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

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

ЧЛЕН 3

ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

Операторот услугата на претплатникот ја обезбедува со следните параметри:

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

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

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

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

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

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

ЧЛЕН 4

ФОРМА И НАЧИН НА ИНФОРМИРАЊЕ И КОМУНИКАЦИЈА

1) Операторот комуницира со Претплатникот на следниот начин:
   - за физичко лице: лично со Претплатникот или лице кое има полномошно издадено од Претплатникот;
   - за правно лице: со законскиот застапник на претплатникот или лице кое е вработено кај Претплатникот кое за таа цел е овластено со потпис и печат од одговорното лице на Претплатникот.
2) Комуникацијата помеѓу Операторот и Претплатникот (фактура, приговор и друг вид комуникација) се одвива во пишана форма што може да биде доставена по пошта или лично во просториите на Операторот или Претплатникот.
3) Комуникацијата може да се одвива и во електронска форма, доколку Операторот има согласност и адреса од електронската пошта на Претплатникот за достава на писменото во електронска форма.
4) Претплатникот е согласен на следнава електронска пошта на Претплатникот _____ / не е согласен (со заокружување) меѓусебната комуникација со Операторот да се одвива и по електронски пат.

ЧЛЕН 5

НАЧИН НА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

1) Барањето за склучување на претплатнички договор се доставува на начин и образец пропишан од страна на операторот, во кој се наведени сите потребни документи кои барателот е должен да му ги достави на операторот.
2) По поднесеното барање за склучување на претплатнички договор, операторот треда да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во неговата понуда.
3) Операторот може да одбие барање за склучување на претплатнички договор во следните случаи
   - доколку барателот има неподмирен долг спрема операторот;
   - доколку утврди дека барателот не поседува платежна способност;
   - доколку барателот не ги достави сите потребни документи и
   - доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на операторот.
4) По добиеното известување за постоење на техничка можност операторот во рокот од 24 часа склучува со претплатникот претплатнички договор, при што претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучувањето на претплатничкиот договор. Операторот треба да ги активира услугите кои се предмет на претплатничкиот договор веднаш по склучување на претплатничкиот договор од кога и започнува плаќањето за активираните услуги кои се предмет на претплатничкиот договор

ЧЛЕН 6

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

1) Со потпишување на овој договор, Операторот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
2) Приклучувањето на јавната кабелска мрежа ќе се изврши од страна на стручните лица на Операторот, со што на Претплатникот ќе му овозможи квалитет на услугата кабелска телевизија и кабелски интернет определен согласно ЗЕК и прописите донесени врз негова основа
3) Операторот треба да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во понудата по поднесеното барање за склучување на претплатничкиот договор.
4) Операторот е должен да изврши префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација доколку тоа е технички возможно, во спротивно е должен да го извести Претплатникот.
5) Операторот треба на своите претплатници, по нивно барање да им обезбеди начин на проверка и следење на вистинската и минималната брзина.
6) Операторот е должен да го извести Претплатникот доколку ги повредува одредбите од овој Договор и да му одреди разумен рок за коригирање и исполнување на обврските предвидени со овој Договор.
7) Операторот го задржува правото за промена на цените и условите на услугите во зависност од пазарните услови.
8) Да овозможи контрола на трошоците.
9) Да врати парични средства на претплатникот во случај на неточна обработка на податоци или прекин на услуга. По поднесено барање за активирање или деактивирање на дополнителна услуга, Операторот треба да го извести Претплатникот за рокот во кој ќе се врши активирањето или деактивирањето на услугите, како и за дополнителната промена на терминалната опрема, доколку е потребно да се направи.
10) Операторот треба да го извести Претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените, како и за правото дека во истиот тој период, Претплатникот без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.
11) Операторот не ги продолжува по автоматизам обврските од договорот со задолжително времетраење, по истекот на иницијално договорениот временски период.
12) Операторот е должен во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот да го извести Претплатникот дека истиот му истекува.
13) Операторот треба да му овозможи на Претплатникот промена на тарифен модел, доколу Претплатникот ги исполнува условите за користење на тарифниот модел и да му овозможи на Претплатникот користење на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел по цена утврдена во официјалниот ценовник.
14) На барање на претплатникот да достави информација за искористеноста или надминување на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец.
15) Операторот има обврска да објави ценовник.
16) Операторот се обврзува да води евиденција за сите воспоставени претплатнички односи и по раскинување на договорот должен е податоците за Претплатниците, како име, презиме, адреса, матичен број за физички лица и даночен број за правни лица да ги чува за преиод од една година од денот на издавање на последната сметка на Претплатникот за обезбедените услуги.
17) Операторот има обврска да го раскине претплатничкиот договор со Претплатникот, пред истекот на договорениот период, по барање на Претплатникот заради неисполнување на обврските од Операторот предвидени во претплатничкиот договор.
18) Операторот има право да наплати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија и за дополнителни услуги кои ги користи Претплатникот.
19) Операторот се обврзува да пресметува законска казнена камата од денот кога Претплатникот задоцнил со плаќање на месечен надомест.
20) Операторот може да побара од Претплатникот да депонира паричен износ на средства како аванс или гаранција, а особено по исклучување на Претплатникот заради доцнење или неможност за плаќање.

21) Операторот се обврзува да изврши приклучување на Претплатникот кон кабелската мрежа со што ќе му овозможи (односно нема да му пречи) квалитетен прием на РТВ програмите кои се пренесуваат преку истата непрекинато 24 часа дневно односно на Претплатниците да им обезбедат (да не им се попречат) техничките можности за прием на сите национални, регионални и интернационални радио и телевизиски програми кои се емитуваат на тоа подрачје од легални емитувачи.
22) Операторот се обврзува да емитува минимално 30 различни телевизиски канали.
23) Програмската листа која е во понуда е составена врз основа на договори склучени со имателите на права и одобренијата добиени од Агенција за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги. Истата е објавена на инфо каналот на Операторот.
24) Операторот има обврска да обезбеди техничка можност за забрана на пристап на одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање.
25) Операторот има обврска да го раскине претплатничкиот договор со Претплатникот, пред истекот на договорениот период, по барање на Претплатникот заради неисполнување на обврските од Операторот предвидени во претплатничкиот договор.

ЧЛЕН 7

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

1) Со потпишување на овој договор, Претплатникот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
2) Претплатникот има право на квалитетно и непрекинато користење на услугата.
3) За да може Претплатникот да ја користи услугата, односно за да може Претплатникот квалитетно да ги гледа сите понудени ТВ програми од кабелската мрежа, потребно е да поседува ТВ приемник со можност за прием на таканаречените S и Hyperband канали и обезбедена (заземјена) електрична мрежа и потребно е да поседува персонален компјутер или уред со RJ45 приклучок.
4) 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. Да не го попречува спроведувањето на кабелот од својот до соседните објекти.
5) Претплатникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот и 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 дејствува за евентуално оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата.
6) Претплатникот може да пријави дефект на операторот на бројот за грижа на корисници 045/520-306 и лично во просториите на Операторот или по пошта.
7) Претплатникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на мрежа. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од мрежа.
8) Претплатникот не смее да приклучи друго лице на својот приклучок, ниту свој приклучок може да продаде, односно да го отстапи на трето лице.
9) Доколку дојде до промена на сопственоста на станот, Претплатникот е должен веднаш да го извести Операторот за настанатата промена.
10) 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.

11) Претплатникот има обврска да го плати износот што го должи во предвидениот рок, односно сам да побара сметка доколку истата не ја примил на време.
12) Да плати законска казнена камата од денот кога задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање.
13) Претплатникот има право да ги користи електронските комуникациски услуги предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од претплатничкиот договор на Законот за електронски комуникации и прописите донесени врз негова основа.
14) За биде информиран во пишана форма за сите предложени измени во условите од договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените, како и правото дека во тој период без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.
15) Да има јавно достапна листа на улуги што му се нудат и обезбедуваат од страна на Операторот.
16) Да му се овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната кабелска мрежа. Операторот ќе го префрли Претплатникот на друга локација само ако има техничка можност на новата локација,доколку преселувањето технички не е можно ,Операторот во рок определен во неговите општи услови за пристап и користење на јавните комуникациски услуги 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.
17) Да му се овозможи промена на тарифен модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определен од Операторот.
18) Во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење на договорот да биде известен дека договорот му истекува.
19) Да му се овозможи активирање, деактивирање и користење на дополнителни услуги на негово барање.
20) Да има информација за цените за приклучок и користење на јавните електронски комуникациски услуги во ценовник и да има пристап до ценовникот.
21) Претплатникот има право да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање на фактурата кон Операторот.

22) Да му бидат вратени парични средства во случај на неточна обработка на податоци или прекин на услугата.
23) Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење согласно членот 107 став 9 од Законот за електронски комуникации ,Претплатникот може да го раскине истиот без да му бидат наплатени казнени пенали за предвремено раскинување на договорот ,само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор во врска со обезбедувањето на услугата со ниво на квалитет пропишан со подзаконскиот пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги ,констатирано од Агенцијата за електронски комуникации.Во овој случај барањето од ставот (1)на овој член покрај податоците од ставот (3)на овој член треба да содржи и причини за предвремено раскинување на претплатничкиот договор.
Претплатникот има право да го раскине претплатничкиот договор со операторпт,пред истекот на договорениот период по сопствени барања.
24) Да му се овозможи контрола на трошоците.
25) На барање да добие информација за искористеност или надминување на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец.
26) Да му биде овозможена техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање, на негово барање.
27) Да му биде наведен програмскиот пакет, односно листата на програмски сервиси.

ЧЛЕН 8
ФАКТУРИРАЊЕ И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

1) Претплатникот се обврзува да плаќа месечен надомест за основните и дополнителните услуги што ги користи согласно избраниот пакет и тековниот ценовник на Операторот во висина од _____ денари.
2) Претплатникот не наплаќа еднократен надомест за приклучок.
3) Претплатникот може да ја плати фактурата во готово на овластените инкасатори и тоа преку мобилни фискални апарати без провизија.
4) Обврските од овој Договор, Операторот ќе ги фактурира како ставки во фактурата која се доставува за користење на кабелски интернет.
5) Операторот, на фактурата јасно го истакнува заостанатиот долг што Претплатникот го има кон Операторот, со што Операторот смета дека Претплатникот е известен и опоменат за неподмиреният долг.
6) Претплатникот се обврзува да ја плати доставената фактура од Операторот. Непримањето или непоседувањето на фактурата од која било причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати износот што го должи, односно Претплатникот треба сам да побара фактура, доколку не ја примил навреме.
Операторот се обврзува дека на Претплатникот ќе му достави сметка за користење на услугите секој месец на 1- ви во месецот. Претплатникот се обврзува дека месечниот надоместок ќе го уплаќа редовно до 15-ти во месецот за тековниот месец на име месечна такса.
Доколку Претплатникот не го уплати месечниот надоместок во утврдениот рок, Операторот е должен да го предупреди Претплатникот, со тоа што ќе определи рок од 10 дена во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивно, ќе биде исклучен. За повторно вклучување во мрежата потребно е Претплатникот да го уплати износот на заостанатиот долг, без казна и трошоци за повторен приклучок.

Член 9
ВРАЌАЊЕ НА СРЕДСТВА

Во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги кој трае подолго од 3 часа, Операторот врши враќање на паричните средства за претплата и надоместоци за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана. Пресметаниот износ ќе биде одбиен во наредната сметка на сите Претплатници кај кои постоел прекин. Исто така доколку настане грешка во пресметувањето на износот, истиот по приговор од Претплатникот ќе биде одбиен во наредната сметка. Во случај на престанок на обезбедување на услугите не по вина на Претплатникот или кога Претплатникот го откажува користењето на услугите, Операторот ќе изврши враќање на паричните средства депонирани однапред како аванс на трансакциска сметка на Претплатникот по подмирување на вкупниот долг на Претплатникот.

ЧЛЕН 10
ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

1) Операторот има право да ги чува, обработува и користи личните податоците на Претплатникот за свои потреби согласно законските прописи, а во случај на нарушување на нивната безбедност е должен веднаш, но не покасно од 24 часа од моментот на утврдување на нарушувањето на безбедноста на личните податоци, да достави до Агенцијата за електронски комуникации и до Дирекцијата за заштита на лични податоци известување за нарушување на безбедноста на личните податоци.
2) 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 во рок од 15 дена од направената промена на податоците.
3) Операторот има право, доколку е потребно, да побара од Претплатникот да му достави точни, целосни и ажурирани лични податоци.
4) Претплатникот има право да побара од Операторот да му достави информација дали и кои лични податоци што се однесуваат на него, се обработуваат.
5) Операторот треба да води евиденција за сите воспоставени претплатнички односи и по раскинување на договорот должен е податоците

за Претплатниците, како име, презиме, адреса, матичен број за физички лица и даночен број за правни лица да ги чува за период од една година од денот на издавање на последната сметка на Претплатникот за обезбедените услуги.

ЧЛЕН 10

ОДРЖУВАЊЕ НА МРЕЖАТА И ТЕХНИЧКА ПОДДРШКА

1) Претплатникот се обврзува да поседува обезбедена (заземјена) електрична мрежа. Операторот не сноси одговорност доколку се случи материјална штета поради неисправна електрична мрежа во просториите на Претплатникот.
2) Операторот се обврзува дека по извршувањето на работите околу приклучокот ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, Операторот е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден.
3) Претплатникот се обврзува дека ќе ги почитува упатствата и соопштенијата што ги дава Операторот и ќе се грижи за мрежата и опремата што е инсталирана на неговиот имот и е во согласност со стандардите и прописите на Република Македонија, а во случај на нивно оштетување, сам подлежи на одговорност.
4) Операторот ќе преземе технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата, но не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или „виша сила". При невреме (громотевици), на Претплатникот се препорачува приклучокот на јавната кабелска мрежа да биде исклучен од терминалната опрема.
5) Операторот има право да врши преглед, контрола или мерење на инсталациите и терминалната опрема во просториите на Претплатникот со цел да се обезбеди бараниот квалитет на услугите.
6) Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и какви било дејствија врз терминалната опрема приклучена на кабелската мрежа, дури и ако биде исклучен од неа. Претплатникот се обврзува да известува и за евентуално оштетување на мрежата. Доколку Претплатникот постапи спротивно на овој член, должен е да ја надомести штетата.
7) Операторот обезбедува 24/7 техничка поддршка на телефонскиот број 045/520-306 или во просториите на операторот, каде Претплатникот може да пријави каков било технички проблем поврзан со услугите што ги нуди Операторот.

ЧЛЕН 11

ПРИВРЕМЕНО ИСКЛУЧУВАЊЕ, ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА УСЛУГИ И ВРАЌАЊЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА

1) Претплатникот има право да побара привремено исклучување од јавната кабелска мрежа или услуга,во то случај операторот треба да овозможи на барањето 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 определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување. Во периодот на привремено исклучување на Претплатникот нема да му се наплаќа месечен надомест започнувајќи од првиот ден во следниот месец. За повторно приклучување на јавната кабелска мрежа или услуга, Претплатникот поднесува соодветно барање до Операторот.
2) Доколку Претплатникот врши дејствија со кои го загрозува интегритетот на јавната кабелска мрежа, го нарушува нормалното функционирање на одредена услуга што ја нуди Операторот или врши дејствија спротивно на позитивните законски норми, Операторот без предупредување има право целосно да го прекине пристапот до услугите и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот со цел да спречи голема материјална или оперативна штета.
3) Доколку Претплатникот не ја плати доставената фактура во рокот утврден во членот 8, став 6 од Договорот, Операторот има право да го ограничи или целосно да го прекине пристапот до услуги и/или јавната кабелска мрежа. Операторот повторно ќе го приклучи Претплатникот во најкраток можен рок, по презентирање на писмен или електронски доказ за подмирен долг.
4) Операторот треба на претплатниците да им ги врати наплатените парични средства во следните случаи:
   - во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги,операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од 3(три) часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците;
   - во други случаи на основан приговор 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;
   - во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.
5) Доколку од страна на надлежните органи е побарано да се ограничи или целосно прекине пристапот до јавните услуги и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот, Операторот е обврзуван да постапи согласно издадениот налог од надлежниот орган и во тој случај Операторот не сноси одговорност за каква било индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзано со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и сл.

ЧЛЕН 12
ПРАВО НА ПРИГОВОР И ТУЖБА

Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот 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 во своите општи услови за пристап и користење на комуникациските услуги да ги наведе условите за поднесување на приговорот од став 1 на овој член, а особено роковите и начинот на поднесување на приговорот, да наведе податоци за името и седиштето, броевите на телефони на надлежната служба за решавање по приговори, како и можноста за добивање на образец за поднесување на приговор.

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

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

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

Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата.

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

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

ЧЛЕН 13
ИЗМЕНА НА УСЛОВИТЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

1) Претплатникот пред потпишувањето на овој Договор е веќе запознат и е согласен со неговите услови.
2) Операторот може да ги менува условите од претплатничкиот договор по претходно известување на Претплатникот.
3) Операторот треба да го извести Претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.
4) Доколку операторот не постапи во согласност со ставот 3) од овој член, тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.
5) Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.
6) Операторот може да го раскине договорот доколку Претплатникот го злоупотребува користењето на услугата со цел спротивна на законите на Република Македонија и други прописи констатирани од страна на надлежен орган.
7) Операторот има право да го раскине Договорот поради ненавремено плаќање на обврските на Претплатникот и да покрене постапка за нивна наплата. Во тој случај, Претплатникот ќе ги сноси и трошоците за водење на постапката за наплата на заостанатиот долг.
8) Договорот се смета за раскинат од денот наведен во барањето и Операторот не треба да го одбие раскинувањето по барање на Претплатникот.
9) Претплатникот, по раскинување на претплатничкиот договор, ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од негова страна, а што евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на Претплатникот.
10) Доколку Претплатникот го раскине договорот пред истекот на важноста на договорот, ќе треба да плати казнени пенали во висина на месечната претплата до истекот на важноста на договорот.
11) При раскинување на претплатничкиот Договор, Претплатникот треба да го повика Операторот за демонтирање на комуникациските средства.
12) Операторот може да го раскине Договорот особено:
- поради повреда на одредбите од претплатничкиот Договор од страна на Претплатникот после писмено известување со кое ќе му даде рок од 30 дена за исполнување на договорените обврски.
- во сличај на Смрт на Претплатникот, доколку правото на користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 6 месеци;
- кога со судска одлука Претплатникот се брише од соодветниот регистер;
- во случај на неликвидност на Претплатникот;
- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на ЗЕК, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од надлежен орган;
- доколку Операторот не е во состојба да ги обезбеди услугите поради дејство на виша сила подолго од 3 месеци.

*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.

ЧЛЕН 15
ВИША СИЛА

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

Член 12
ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Овој договор се смета за склучен од денот на потпишувањето од двете договорни страни, а влегува во сила од денот на активирање на јавната комуникациска услуга, предмет на овој договор.
Како составен дел на договорот се сметаат обрасците и анексите кои ги пополнува односно потпишува Претплатникот заради активирање и деактивирање на услугите и заради утврдување и менување на тарифниот модел, како и електронските записи од евиденцијата на Операторот од извршената активација и деактивација на услугите и менување на тарифниот модел по електронски пат.

Сите спорови настанати во врска со спроведување на овој договор ќе се решаваат спогодбено и на пријателски начин.

Ако споровите не можат да се решат на овој начин, тогаш во случај на спор по овој договор ќе решава надлежниот Основен суд во Кичево.

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

АНТЕНА АС КТВ ДООЕЛ

(потпис и печат)

Претплатник

(потпис и печат)

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

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

Ценовник:

- Еднократен надомест за приклучок _____ денари.
- Месечен надомест(претплата) од _____ денари.
- Приклучок на дополнителен ТВ приемник во истиот стан во износ од _____ денари.
- CAM модул во износ од _____ денари.

*цените се со вклучен ДДВ

Прилог 1: Избор на тарифен модел

Име на пакетот	Месечен надомест	Рекламирана брзина на пристап (Download/Upload)	Ограничувања на пристап до услуги и апликации	Датум на активирање
☐ _____	Xxx денари	до ___Mbps/____Mbps		___.___.20___
☐ _____	Xxx денари	до ___Mbps/____Mbps		___.___.20___
☐ _____	Xxx денари	до ___Mbps/____Mbps		___.___.20___

ПРИЛОГ 2: **РЕВЕРС ЗА ИНСТАЛИРАНА ОПРЕМА**

Во просториите на претплатникот е инсталиран _____ со сериски број ___:___:___:___:___:___. Откако претплатникот ќе престане да ја користи услугата за која е наменета инсталираната опрема истиот е должен да ја врати во исправна состојба во просториите на **КАБЕЛ АС КТВ ДООЕЛ**

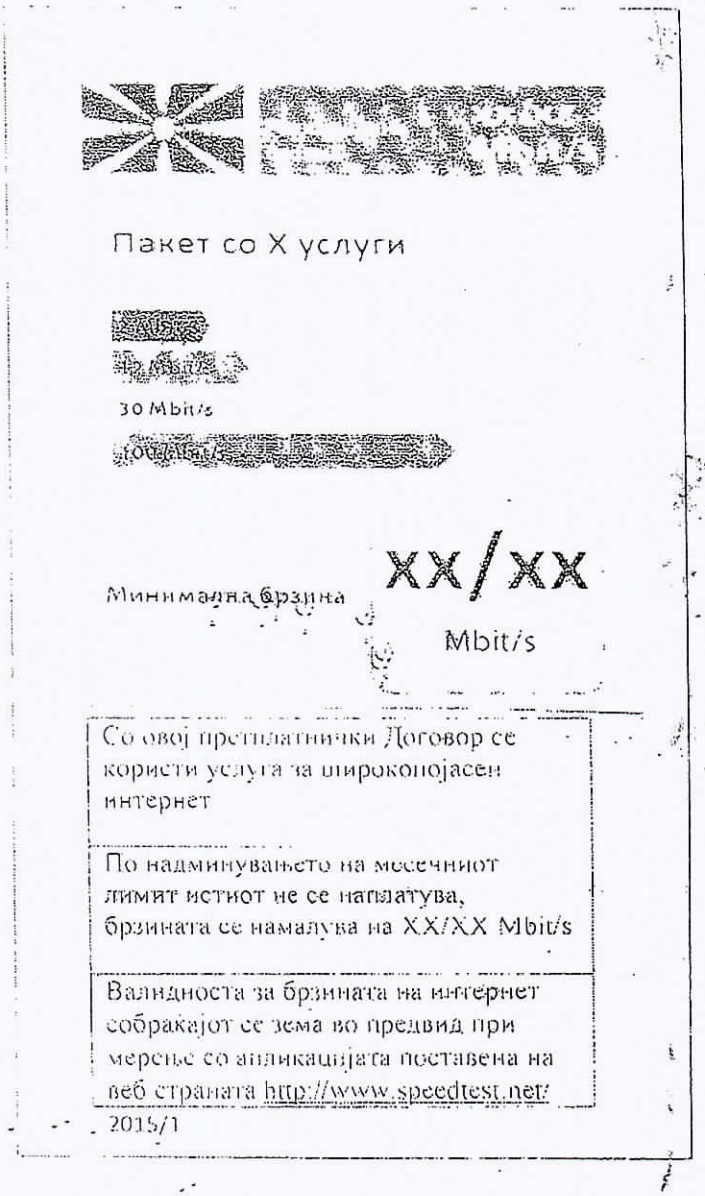
Напомена: Цените се со вклучен ДДВ од 18%

Прилог 3:
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 собраќај (download/upload)	
Брзина на интернет пристап по надминување на вклучениот месечен собраќај (download/upload)	

Ценовник:

Рутер во износ од _____ денари

Напомена: Цените се со вклучен ДДВ од 18%

Прилог 7– Форма на информацијата од операторите заради заштита на мрежната неутралност