

Договор за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги

бр. XXXXXX

Склучен во XXXXXXXXXX на ден XX.XX.XXXX помеѓу:

1. ОПЕРАТОР - Греен телекомуникации ДОО Прилеп, со седиште на Питу Гули бр. 3/2,
7500 Прилеп, Република Северна Македонија, со ЕМБС: 7366531
ЕДБ: 4021019538356, контакт центар 173-173, www.greentelekom.mk;

2. ПРЕТПЛАТНИК

Име и Презиме / Назив :	XXX	Физичко :	<input checked="" type="checkbox"/>	Правно :	<input type="checkbox"/>
Адреса од л.к. / Седиште :	XXX	ЕМБГ / ЕДБ МК :	XXX		
Адреса на монтажа :	XXX	Л.К Број / ЕМБС :	XXX		
Адреса за на фактура :	XXX	Телефон :	XXX		
Е-майл адреса	XXX	Согласност :	Да <input checked="" type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>	X

Греен телекомуникации ДОО Прилеп

М.П.

ПРЕТПЛАТНИК

Овластено лице

Целосно име и презиме

скратен потпис

Член 1 Предмет на Договорот

- 1.1 Предмет на овој Договор е утврдување на правата и обврските на договорните страни заради воспоставување на претплатнички однос, обезбедување пристап и право на користење на јавни електронски комуникациски услуги (јавни мобилни комуникациски услуги) избрани од Претплатникот согласно понудата на Операторот (во понатамошниот текст: Услуги).
- 1.2 Претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на овој Договор. Обврските на Претплатникот за плаќање на Услугите започнуваат од денот на нивна активација од страна на Операторот.

Член 2 Начин на обезбедување на Услугите

- 2.1 Во зависност од типот на Услугите кои ги избрал, Операторот ќе му овозможи на Претплатникот нивно користење преку јавна електронска комуникациска мрежа на друг оператор со кој Операторот има склучено соодветен договор за пристап (во понатамошниот текст: Мрежи). Листата на избрани Услуги е наведена во Прилог 1 кој е составен дел на овој Договор.
- 2.2 Операторот ќе му обезбеди на Претплатникот пристап до соодветната Мрежа и активирање на соодветните услуги кои се предмет на овој Договор во следните рокови сметано од денот на потпишувањето на овој Договор: 1) во рок од 5 (пет) работни дена, за јавни мобилни комуникациски услуги. Активацијата на услугите се врши со вклучување на мобилна претплатничка линија/линии приклучена на јавна радио комуникациска мрежа.
- 2.3 Претплатникот може да ги користи Услугите од Операторот преку терминална опрема која е во негова сопственост или преку терминалната/комуникациската опрема обезбедена од Операторот на завршната мрежна точка на локацијата каде што се наоѓа Претплатникот, која опрема останува во сопственост на Операторот во текот на целото времетраење на овој Договор. Претплатникот треба да ги има поставено во терминалната опрема соодветните картички кои му се дodelени на користење од Операторот за одреден тип на услуга (СИМ, Смарт или друг вид на картичка во зависност од услугата). Претплатникот треба да ги чува дodelените картички и ПИН броеви од оштетување, губење или зло - употреба од трети лица и на барање на Операторот истите да ги врати. Во случај на кражба, губење или оштетување на картичка Претплатникот е должен да пријави кај Операторот. За замена на картичка Операторот може да наплати надоместок согласно неговиот официјален Ценовник.
- 2.4 Во случај на пренесување на претплатнички број од мрежата на друг оператор, Операторот ќе изврши вклучување на претплатничката линија на Претплатникот од моментот на фактичкото пренесување на претплатничкиот број на Претплатникот врз основа на одобрено барање за пренесување на број од операторот давател на број.
- 2.5 Од моментот на активирање на соодветната Услуга започнуваат да важат обврските на Претплатникот кон Операторот за плаќање на месечна претплата и надоместоци за искористените Услуги.
- 2.6 Операторот ќе овозможи користење на сите основни Услуги кои се предвидени согласно тарифниот модел и тип на Услуги избрани од Претплатникот, наведени во образецот - Прилог 1 на овој Договор.
- 2.7 Претплатникот може да користи и дополнителни Услуги под услови и во постапка пропишана од Операторот. Активирање и деактивирање на дополнителни Услуги со месечна претплата се врши по претходно барање или согласност од Претплатникот, изразена во пишана форма или по електронски пат (повик кон одреден број или USSD код, испракање на СМС порака, преку веб страница или преку апликација обезбедена од Операторот за која Претплатникот претходно побарал пристап или на друг начин пропишан од Операторот) во зависност од самата услуга.
- 2.8 Претплатникот има право да ги користи Услугите само како краен корисник, за негова сопствена употреба. Овозможување на комерцијална употреба или препродажба на Услугите од страна на Претплатникот на трети лица е забрането. Прекршувањето на оваа одредба ќе биде санкционирано согласно важечките прописи, при што Операторот има право веднаш да го раскине овој Договор.
- 2.9 Претплатникот може да го пренесе правото на користење на една или повеќе претплатнички линии и Услуги предмет на овој Договор на друго правно или физичко лице со избор на било кој тарифен модел од важечката понуда на Операторот на начин, во постапка и под услови утврдени од Операторот, доколку лицето што ги превзема Услугите ги исполнува условите за користење утврдени од Операторот во неговите Општи услови и ги плати надоместоците за пренос на правото на користење на Услугата/Услугите.
- 2.10 Доколку се врши пренесување на право на користење на претплатнички број на друго лице, постоечката претплата-ничка линија Претплатникот може да ја задржи со акти - вирање на нов претплатнички број доделен од Операторот или да ја деактивира, при што е должен да ги исполните обврски кон Операторот согласно овој Договор.

Член 3 Квалитет на обезбедените Услуги

- 3.1 Операторот ќе му обезбеди на Претплатникот Услуги со квалитет согласно одредбите од Законот за електронски комуникации (понатаму - ЗЕК) и применливите подзаконски акти. Информации за минималното ниво на квалитет на Услугите се прикажани во Прилог 2 од овој Договор. Операторот се обврзува да изврши вракање на парични средства во случај на неисполнување на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга во зависност од избраниот тарифен модел/пакет од страна на Претплатникот во согласност со Општи услови.
- 3.2 Операторот ќе вложи максимум напори за да му обезбеди на Претплатникот непречено и непрекинато користење на Услугите при што ќе ги преземе сите разумни мерки за да ги идентификува и отстрани сите дефекти или пречки.
- 3.3 Операторот не го ограничува пристапот и/или користењето на услуги и апликации. При настанување на зголемено оптоварување на Мрежата или нејзин дел, Операторот превзема автоматски технички мерки за мерење и обликување на сообраќајот со цел да овозможи минимално ниво на квалитет за своите претплатници, согласно процедурата утврдена во Општи услови на Операторот. Операторот нема да биде одговорен за било каква пречка или настанат прекин во обезбедувањето на Услугите поради појава на ситуација на „виша сила“ како што се природни настани (поплави, пожари, атмосферски електрични празнења итн.) општествени настани (штрафкови, граѓански немирни, блокади, војна, епидемии итн.) акти на јавната власт или исплади, дефекти и прекини на електроенергетскиот систем, системи и инфраструктура на оптички врски за пренос на податоци итн.

Член 4 Тарифни модели, цени и терминална/комуникациска опрема

- 4.1 Избраниот тарифен модел/модели за секоја од избраните Услуги, нивните карактеристики и количество на вклучен сообраќај/содржина како и дополнителните Услуги со минимално времетраење избрани од Претплатникот и терминалната опрема која Претплатникот ја набавил од Операторот по субвенционирана цена се наведени во образецот - Прилог 1 на овој Договор.
- 4.2 Цените на основните Услуги, и иносот на месечните претплати согласно тарифните модели за Услугите избрани од Претплатникот како и дополнителните Услуги со задолжително минимално времетраење активирани во моментот на склучување на овој Договор се наведени во Прилог 1 и Прилог 2 кој се составен дел на овој Договор. За користење на останатите Услуги кои не се наведени во Прилог 2, дополнително активирани од страна на Претплатникот, Операторот ќе му наплатува на Претплатникот согласно цената на соодветната Услуга утврдена во јавно објавениот Ценовник на Операторот.
- 4.3 Операторот ќе ги пресметува надоместоците за остварениот обем на комуникациски сообраќај од Услугите искористени од Претплатникот на месечно ниво, во зависност од типот на Услуга и искористени тарифни единици (број на воспоставени комуникации, времетраење на комуникацијата, количество на пренесени податоци, испратени пораки итн.) и цената на соодветната Услуга.
- 4.4 Претплатникот може да побара промена на тарифен модел на одредена Услуга доколку ги исполнува условите пропишани од



GREEN

- Операторот, при што Операторот ќе наплати надомест за промена на тарифен модел согласно одредбите од неговиот Ценовник.
- 4.5 Информациите поврзани со рекламирана брзина и минимална брзина на проток на податоци при download и upload во зависност од технологијата на обезбедување на оваа Услуга (мобилен интернет) се прикажани во Прилог 4 од овој Договор.
- 4.6 За одредени Услуги кои овозможуваат неограничено бесплатно користење Операторот може да пропише и посебни услови за користење заради заштита од злоупотреба на таквите услуги, кои се објавуваат на неговата интернет страница.
- 4.7 Од 1.07.2021 година при користење на роаминг услуги во Р. Србија, Р. Црна Гора, Р. Босна и Херцеговина, Р. Албанија и Р. Косово (во понатамошниот текст: „Западен Балкан“) се применуваат исти надоместоци како при користењето на услугите во мрежата на Операторот, но со извесни ограничувања наведени во Политиката за фер користење на услуги во роаминг во рамки на Општите услови за користење на услугите на Операторот. Злоупотреба или неправилна употреба се констатира доколку претплатникот има поголема потрошувачка во роаминг во државите од Западен Балкан отколку домашна потрошувачка или подолготрајно присуство во државите од Западен Балкан отколку присуство во Република Северна Македонија. Индикаторите за констатирање на злоупотреба или неправилна употреба врз основа на присуство и потрошувачка се разгледуваат кумултивно и за период од најмалку 4 месеци.
- 4.8 Сите важечки тарифни модели, дополнителни услуги и применливи надоместоци Операторот ги објавува во својот Ценовник кој е достапен на интернет страницата - www.greentelekom.mk.

Член 5 Издавање и плаќање на месечните сметки

- 5.1 Операторот ќе му издава на Претплатникот месечна сметка во која ќе бидат наведени надоместоците за остварен комуникациски сообраќај за период наведен во самата сметка, како и износот на месечната претплата/претплати и останати применливи надоместоци за користените Услуги согласно овој Договор или Ценовникот на Операторот. Дополнително во месечната сметка ќе биде пресметан и прикажан ДДВ и други јавни давачки согласно закон.
- 5.2 Операторот издава детална сметка за сите видови комуникациски услуги што ги користел претплатникот, без поединечен приказ на податоци во самата месечна сметка. Операторот ќе издаде и детална сметка со поединечен приказ на податоци (појдовни разговори, СМС/ММС пораки и интернет сообраќај), во рок од 5 работни дена од прием на писмено барање од Претплатник.
- 5.3 Месечната сметка ќе биде издадена најдоцна во рок од 5 (пет) работни дена по истек на пресметковниот период за користените Услуги. Врз основа на согласност од Претплатникот, Операторот ќе му ја доставува месечната сметка во електронска форма.
- 5.4 Претплатникот е должен редовно и навремено да ја плаќа месечната сметка во рокот наведен во истата. Непримањето на месечна сметка не го ослободува Претплатникот од обврската за навремено плаќање на доспеаниот долг. Претплатникот може да побара копија од месечната сметка во било кој продажен салон на Операторот. Во случај на задочнето плаќање Операторот има право да пресмета казнена камата согласно законскиот пропис.
- 5.5 Плаќањето на месечната сметка Претплатникот може да го изврши без наплата на провизија во сите овластени продажни места на Операторот, електронски преку интернет страната на Операторот и со траен налог преку деловните банки наведени на самата месечна сметка. Претплатникот може да ја плати месечната сметка со плаќање на провизија и во сите деловни единици на Пошта или во сите деловни банки.
- 5.6 При доцнење со плаќањето на месечната сметка, Операторот ќе го извести Претплатникот во писмена форма со писмено известување за поминат рок на плаќање наведено во наредната месечна сметка, а дополнително ќе го предупреди и со пракање на системска СМС порака со напомена за краен рок за плаќање на сметката и/или со повик од Операторот.
- 5.7 Доколку Претплатникот не го намири заостанатиот долг ниту по известувањето од Член 5.6, Операторот има право да изврши привремен прекин (целосен или делумен) на користењето на Услугите опфатени со овој Договор. Во текот на привремениот прекин на Услугите, Претплатникот и понатаму е одговорен за плаќање на месечната претплата.
- 5.8 Откако Претплатникот ќе го плати заостанатиот долг во рокот наведен во известувањето, Операторот ќе изврши повторно активирање на Услугите и ќе овозможи нивно непречено користење, при што има право да наплати од Претплатникот надомест за повторно приклучување, во износ утврден во неговиот Ценовник.
- 5.9 Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг ниту по привремениот прекин на Услугите, Операторот ќе му достави второ известување во смисла на Член 5.6. Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг ниту во дополнително дадениот рок, Операторот може трајно да го исклучи Претплатникот и да го раскине овој Договор без отказан рок во смисла на Член 9.9. Во овој случај Операторот има право да ги превземе сите дозволени активности за наплата на заостанатиот долг.
- 5.10 Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на Претплатникот при користење на Услугите при што доколку се утврди постоење на нетипичен сообраќај во форма на ненадејно и невообичаено зголемување на не- фактурираниот износ ке му испрати бесплатно преду- предување преку СМС порака, при што доколку нефакту- рираниот износ изнесува најмалку два пати над просечниот износ што Претплатникот го платил во последните три месеци, Операторот има право да изврши привремен прекин на Услугите и да побара плаќање на потрошениот износ заради понатамошно обезбедување на Услугите.
- 5.11 Операторот бесплатно ќе го предупреди Претплатникот кој користи роаминг услуги, во случај кога трошоците за реализираниот сообраќај од дојдовни и појдовни повиди и СМС пораки во меѓународен роаминг ќе достигнат вкупен износ од 3.000,00 денари со вклучен ДДВ. Операторот ќе го ограничи пристапот до роаминг услугата веднаш по приемот на СМС пораката испратена од Претплатник со која ќе се согласи да му се ограничи пристапот до оваа услуга.
- 5.12 Операторот бесплатно ќе го предупреди и без одлагање ќе му го ограничи пристапот и користењето на интернет услуга на Претплатникот во роаминг, во случај кога трошоците за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роаминг ќе достигне вкупен износ од 1.000,00 денари со вклучен ДДВ. Доколку Претплатникот го извести Операторот дека е согласен да продолжи да ја користи услугата, Операторот ќе продолжи да го обезбедува пристапот и користењето на услугата.
- 5.13 Операторот бесплатно ќе го извести Претплатникот кога интернет сообраќајот вклучен во месечната претплата и/или дополнителниот пакет е искористен и дека ќе започне со наплата на интернет сообраќајот според тарифниот модел.

Член 6 Враќање средства на Претплатникот

- 6.1 Операторот ќе има обврска му ги надомести паричните средства на Претплатникот само при постоење на следните околности:
- 1) во случај на привремено ограничување или прекин на пристап до Услугите кои што не се настанати по вина на Претплатникот, Операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за користење на дополнителни услуги за износ пропорционален на времетраењето кога Услугата не била обезбедување, доколку прекинот трае подолго од 3 (три) часа. Пресметаниот износ за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната сметка на Претплатникот кај имал ограничување или прекин на одредена Услуга.
 - 2) во други случаи на основан и навремен приговор од страна на Претплатникот и/или усвоено барање за решавање на спор од страна на АЕК за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени Услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вклучуирана законска казнена камата;
 - 3) во случај на престанок на обезбедувањето на јавната електронска комуникациска услуга не по вина на Претплатникот или во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на јавна електронска комуникациска услуга, Операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместок за користење дополнителни услуги, по подмирување на вкупниот долг на Претплатникот.

Член 7 Приговори и решавање на спорови

- 7.1.1 Претплатникот има право да поднесе приговор во пишана форма до Одделот за кориснички услуги на Операторот во врска со:
- обезбедувањето на Услугите,
 - надоместоците за плаќање за одредена обезбедена Услуга,
 - квалитетот на обезбедената Услуга,
 - повреда на одредбите од овој Договор од страна на Операторот.
- 7.2 Ако приговорот е поднесен во однос на износот на сметката, се до донесување на конечна одлука по приговорот, Претплатникот е обврзан да го плати износот на месечната претплата во определениот рок наведен во сметката.
- 7.3 Приговор може да се поднесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на прием на сметката, прием на одлуката или започнување на дејствието предмет на приговорот. Приговорот треба да биде поднесен во писмена форма на еден од следните начини: 1) преку пошта, 2) во продаден салон од директната продажна мрежа на Операторот или 3) со испраќање на електронска порака на адресата www.greentelekom.mk, но само од адреса за електронска пошта регистрирана кај Операторот од страна на Претплатникот.
- 7.4 Операторот ќе одлучи за приговорот во рок од 15 (петнаесет) дена од неговиот прием и ќе му испрати на Претплатникот одговор на приговорот во писмена форма, соодветно на начинот на кој е поднесен приговорот. Во секој случај Операторот може да достави одговор на приговор преку електронска пошта доколку Претплатникот има дадено согласност за достава на писмена во електронска форма со соодветно регистрирана адреса за електронска пошта кај Операторот.
- 7.5 Во рок од 15 (петнаесет) дена од добивањето на одлуката на Операторот по поднесениот приговор, Претплатникот може да бара заштита на неговите права од Агенцијата за електронски комуникации (початаму - АЕК). Претплатникот може да добие информации за остварување на своите права со повикување на бесплатниот телефонски број 190 на контакт центарот на АЕК.
- 7.6 Операторот и Претплатникот ќе се обидат спогодбено да го решат секој спор кој може да се појави од Договорот, вклучувајќи ги споровите во однос на толкување, примена и извршување на овој Договор и Општите Услови на Операторот. Доколку спорот не биде решен спогодбено, истиот ќе се решава пред Основен суд Прилеп.

Член 8 Обработка и заштита на податоци, согласности

- 8.1 Претплатникот е должен на Операторот да му даде лични и други податоци согласно ЗЕК. Претплатникот е одговорен за точноста на дадените податоци и веродостојноста на документите приложени на Операторот. При промена на било кој од податоците дадени на Операторот, Претплатникот е должен да го извести Операторот и да приложи соодветен доказ за изменетите податоци.
- 8.2 Операторот има право да ги чува, обработува, користи, разменува и соопштува податоците за Претплатникот и за остварениот комуникациски сектор кај на Претплатникот без негова дополнителна согласност заради исполнување на целите на овој Договор, обезбедување на Услугите на Претплатникот, давање информации на надлежни државни органи во постапка пропишана со закон и за други цели дозволени со закон.
- 8.3 Операторот ќе преземе соодветни технички и организациони мерки за заштита на доверливоста на податоците на Претплатникот од неовластен пристап, обработка, чување или бришење.
- 8.4 Претплатникот е должен да се произнесе по однос на сите согласности предвидени со ЗЕК и прописите донесени врз негова основа (на пр. согласност за телефонски именик, директен маркетинг електронска достава на сметка и други писмени известувања итн.). Претплатникот се изјаснува поединечно за секоја одделна согласност наведена во Прилог 3 кон овој Договор. Дадените согласности се запишуваат во Прилог 1 при што секое означено поле ДА ќе се смета за дадена согласност од Претплатникот.
- 8.5 Претплатникот има право да промени одредена дадена согласност, на начин и во постапка утврдена од Операторот.

Член 9 Важност и раскинување на Договорот

- 9.1 Во зависност од понудата која ја избрал Претплатникот, овој Договор може да се склучи без и со обврска за задолжителното минимално времетраење на договорната обврска. Договорната обврска трае 12/24 (дванаесет/дваесет и четири) месеци, во зависност од тарифниот модел или Услуга која Претплатникот иницијално или дополнително ја активира согласно овој Договор. Претплатникот може да изврши активирање на дополнителна претплатничка линија во текот на времетраењето на овој Договор со потпишување на дополнителни прилози кои ќе се сметаат како составен дел на овој Договор. Доколку дополнителната линија е активирана со задолжително минимално времетраење на договорната обврска, истото се наведува во дополнително потпишаниот Прилог 1.
- 9.2 Доколку за одредена претплатничка линија Претплатникот презел обврска за задолжително минимално времетраење на договорната обврска, нејзиното времетраење е утврдено во Прилог 1 на овој Договор, кој претставува негов составен дел.
- 9.3 Доколку тарифниот модел или Услуга на одредена претплатничка линија престанува да важи по истек на задолжителното минимално времетраење Операторот писмено ќе го извести Претплатникот во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред истекот на важноста. Операторот ќе достави вакво известување и доколку се менува тарифниот модел на Претплатникот или доколку Претплатникот останува без Услуга.
- 9.4 По истекот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, доколку Претплатникот сака повторно да ги користи погодностите понудени од Операторот, истиот може да склучи со Операторот нов Договор во кој ќе биде утврден нов период на задолжително минимално времетраење на договорната обврска за одреден тарифен модел или Услуга на одредена претплатничка линија.
- 9.5 Доколку Претплатникот не склучи нов Договор со Операторот по истекот на периодот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, овој Договор продолжува да важи согласно важечкиот Ценовник на Операторот. По истекот на периодот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска Претплатникот може да го раскине овој Договор во секое време без обврска за плаќање на договорна казна (пенал).
- 9.6 Претплатникот може да го раскине овој Договор или да откаже користење на Услуги на одредена претплатничка линија лично или преку трето лице овластено од Претплатникот со нотарски заверено полномошно.
- 9.7 Раскинувањето на овој Договор од страна на Претплатникот се врши со поднесување на писмено барање за раскинување на Договорот во кое Претплатникот, покрај своите податоци е должен да го впише и датумот на раскинување на овој Договор, кој не може да биде пократок од 5 (пет) дена од денот на поднесување на барањето кај Операторот. Операторот ќе постапи по применето барање, при што ќе се смета дека Договорот е раскинат од датумот наведен во барањето и од тој момент Операторот ќе престане да му ги овозможува Услугите на Претплатникот. Договорот се смета за раскинат по барање на Претплатникот и врз основа на поднесено барање за пренесување на број кај друг оператор одобрено од Операторот, согласно важечките прописи. При пренесување на број кај друг оператор, Операторот има право од Претплатникот да наплати надомест во износ утврден во официјалниот Ценовник на Операторот и определен со одлука на АЕК.
- 9.8 Во моментот на раскинувањето на овој Договор Претплатникот треба да ги има платено сите доследни долгови за кои Операторот му има издадено сметка. Претплатникот останува одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, на сите дополнително издадени сметки од Операторот кои евентуално се фактуирани со задочнување но и за издадени месечни сметки кои не се платени од страна на Претплатникот, а се однесуваат на Услуги користени во периодот пред раскинувањето на овој Договор или се однесуваат на плаќање на договорни пенали согласно одредбите од овој Договор и Општите услови на Операторот.
- 9.9 Операторот има право единствено да го раскине овој Договор без дополнителен отказан рок при постоење на една од следните

околности по вина на Претплатникот:

- 1) Поради ненавремено или нецелосно плаќање на месечните сметки повеќе од два месеци, по испратено писмено известување за застапанат долг согласно Член 5.9 и извршена деактивација на услугите поради неплатени сметки;
- 2) Неисполнување или прекршување на други обврски од страна на Претплатникот утврдени во овој Договор;
- 3) Во случај на користење на Услугите од страна на Претплатникот спротивно на Член 2.8 од овој Договор;
- 4) Во случај на злоупотреба на Услугите или пристапот до Мрежата од страна на Претплатникот за цели спротивни на овој Договор, ЗЕК, прописите донесени врз негова основа и други закони и прописи, за злоупотреби констатирани од Операторот или од страна на надлежен орган;
- 5) Во случај на поведување на постапка за стечај или ликвидација на Претплатник или негово бришење од соодветен регистар врз основа на судска одлука;
- 6) Во случај на смрт на Претплатникот, доколку претплатничката линија не биде пренесена на друго лице во рок од 6 (шест) месеци;
- 7) Поради постоење на ситуација на Виша сила која го оневозможува Операторот да ги обезбедува Услугите на Претплатникот преку неговата Мрежа во период подолг од 3 (три) месеци.

9.10 Доколку Претплатникот го раскине овој Договор или го откаже користењето на Услуги за одредена претплатничка линија во смисла на Член 9.7 пред истекот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска утврдено во Прилог 1 од овој Договор или доколку во истиот период Операторот е принуден да го раскине овој Договор или да го прекине обезбедувањето на Услуги за одредена претплатничка линија поради постоење на околности на страна на Претплатникот утврдени во Член 9.9 точки 1 до 4, Претплатникот е должен покрај плаќањето на заостанатиот долг, да му плати на Операторот и договорна казна/казни (пенали) во износи утврдени согласно Прилог 2 од овој Договор поради предвремено раскинување на овој Договор или предвремено откажување или прекинување на користењето на Услугите за одредена претплатничка линија согласно одредбите утврдени во Прилог 1 од овој Договор склучен помеѓу Претплатникот и Операторот во смисла на Член 9.1 или Член 9.2 од овој Договор.

9.11 Претплатникот може да го раскине овој Договор без наплата на договорни пенали во смисла на Член 9.10, само во случај кога АЕК ќе утврди дека Операторот не ги исполнува обврските во врска со обезбедување на Услугите со ниво на квалитет пропишан со подзаконски пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги. Во овој случај барањето од Член 9.6, покрај податоците утврдени во Член 9.7 треба да содржи и документ издаден од АЕК со  е утврдено пониско ниво на квалитет од пропишаното на Услугите за кои се бара раскинување на Договорот.

Член 10 Завршни одредби

- 10.1 Како составен дел на овој Договор се сметаат Барањето за засновање на претплатнички однос поднесено од Претплатникот и одобрено од Операторот, Анексот коновој Договор со сите негови Прилози наведени тука, како и сите дополнителни прилози, анекси и други обрасци пополнети и/или потпишани од Претплатникот во текот на важењето на овој Договор како и електронски записи од евидентацијата на Операторот за извршено активирање, промена или деактивирање на комуникациски услуги, промоции и други погодности, промени на тарифен модел или администрирање на личните и други податоци извршени од страна на самиот Претплатник по електронски пат (СМС порака, повик кон одреден телефонски број со посебна намена, активации на Услуги извршени од страна на Претплатникот или со негова согласност преку соодветна веб страница или апликација обезбедена од Операторот итн.).
- 10.2 Операторот може да ги менува условите утврдени со овој Договор по претходно известување на Претплатникот. Известувањето ќе биде доставено до Претплатникот во пишана форма во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведувањето на измената. Известувањето ќе ги содржи сите предложени измени на условите од Договорот како и правото на Претплатникот за раскинување на Договорот во рок од 30 (триесет) дена доколку не се согласува со предложените измени, без обврска за наплата на договорните пенали. Доколку Претплатникот не достави известување за раскинување на Договорот во наведениот рок, се смета дека се согласува со предложените измени.
- 10.3 Сите прашања кои не се уредени со овој Договор, и Прилозите кои се составен дел на овој Договор, ќе бидат уредени согласно одредбите утврдени во Општите Услови за пристап и користење на јавни електронски комуникациски услуги на Операторот, Ценовникот на Операторот јавно достапен на интернет страницата www.greentelekom.mk, ЗЕК, Правилникот за видот и содржината на податоците кои 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 јавните комуникациски услуги донесен од АЕК, Законот за заштита на личните податоци и други применливи подзаконски акти.

Греен телекомуникации ДОО Прилеп

М.П.

ПРЕТПЛАТНИК

Овластено лице

Целосно име и презиме

скратен потпис



ПРИЛОГ 1

Кон договор за користење на јавни комуникациски услуги бр. XXXXXX

склучен во **XXXXXXXXXX** на ден **XX.XX.XXXX** помеѓу:

1. ОПЕРАТОР - Греен телекомуникации ДОО Прилеп, со седиште на Питу Гули бр. 3/2, 7500 Прилеп, Република Северна Македонија, со ЕМБС: 7366531 – ЕДБ: 4021019538356, контакт центар 173-173, www.greentelekom.mk;

2. ПРЕТПЛАТНИК **Физичко лице**

Име и презиме:

Адреса:

ЕМБГ:

правно лице

Назив на правно лице:

Адреса:

ЕДБ:

ЕМБС:

Член 1-Траење на договорна обврска. Со потпишувањето на овој **прилог 1** претплатникот превзема обврска за минимално задолжително времетраење на договорна обврска кон операторот за секој тарифен модел или Услуга на одредена претплатничка линија наведена подолу, при што се обврзува континуирано да ги користи услугите од операторот во тој период. Договорната обврска не може да трае повеќе од 24 месеци од денот на потпишување на овој прилог. Операторот се обврзува на претплатникот да му ги обезбеди погодностите понудени при склучување на договорот и овој прилог.

Секое поединечно минимално задолжително времетраење на договорна обврска за секој тарифен модел или услуга на одредена претплатничка линија активирани по барање од претплатникот е утврдено во табелата подолу. Доколку за одреден тарифен модел или услуга во прилог 1 е наведено времетраење на договорна обврска од 0 месеци, за тој тарифен модел или услуга претплатникот нема обврска за минимално задолжително времетраење на договорна обврска кон операторот.

Член 2-Пенали. Доколку пред истекот на важноста на минималното задолжително времетраење на договорната обврска претплатникот:

1) го раскине склучениот договор или 2) изврши трајно исклучување на една или повеќе претплатнички линии од склучениот договор или 3) поднесе барање за пренесување на број/броеви активирани согласно склучениот договор во мрежата на друг оператор или 4) доколку операторот е принуден да го раскине договорот или трајно исклучи една или повеќе претплатнички линии на претплатникот поради неплатени месечни сметки или постоење на други околности на страна на претплатникот утврдени во Член 9.9 точки 1 до 4 од договорот, претплатникот е должен на операторот да му плати:

1) договорна казна (пенал) за неисполнување на договорна обврска за минимално задолжително времетраење согласно избранот тарифен модел; како и
2) договорна казна (пенал) за искористена бенефиција - набавка на мобилен телефон или друг терминален уред по повластена (субвенционирана) цена од операторот, доколку претплатникот го користел тоа право; како и
3) договорна казна (пенал) за активирани дополнителни услуги со минимално задолжително времетраење, доколку претплатникот користел такви услуги.

Висината на применливите договорни казни ќе се утврди согласно износите наведени во прилог 2 за што операторот ќе издаде сметка на претплатникот. По истекот на важноста на секое поединечно минимално задолжително времетраење на договорна обврска, претплатникот може да го раскине договорот без плакање на договорни казни (пенали).

Овој прилог 1 е составен дел од договорот потписан меѓу претплатникот и операторот.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕТПЛАТНИК И ИЗБРАНИ УСЛУГИ

Податоци за достава на месечните фактури

<input type="checkbox"/> Адреса од договорот	<input type="checkbox"/> Нова различна адреса	<input type="checkbox"/> На mail	E-mail:	Град/Место	P. број
--	---	----------------------------------	---------	------------	---------

Улица и број:

<input type="checkbox"/> Промена на адреса од договорот	Град/Место	P. број
---	------------	---------

Улица и број:

Податоци за мобилна претплатничка линија	Тип на услуга	Корисничка лозинка
---	---------------	--------------------

Тип на активност:

Претплатнишки број:	Број на SIM картичката	Истекува на	Претходен претплатнички број
---------------------	------------------------	-------------	------------------------------

Тарифа:

Договорна обврска

месеци

IMEI/SN

Производител:	Модел	Истекува на	Претходен претплатнички број
---------------	-------	-------------	------------------------------

Дополнителни услуги/промоции/опции:

Цена	Денари
------	--------

Согласности дадени од Претплатникот согласно Прилог 3:

- 1. Достава на писмена во електронска форма
- 2. Објава на лични податоци во тел. именник и служби за информации:
- 3. Добавување информации за цели на директен маркетинг
- 4. Добавување информации при користење услуга во роаминг
- 5. Информации за ограничување на интернет во роаминг

Продажно место _____

Претплатник / Овластено лице на Претплатник

Продажен агент _____

Целосно име и презиме _____

Овластено лице _____

(потпис)

М.П

Потпис

(своерачно целосно име и презиме)

ПРИЛОГ 2 кон Договорот за засновање претплатнички однос за користење на јавни мобилни комуникациски услуги бр. **XXXXXX**

Одредбите на овој Прилог се однесуваат на претплатничките броеви наведени во Договорот и на претплатничките броеви за кои е извршена промена на тарифен модел кој е составен дел на овој Прилог 1.

Тарифни модели	Тарифен модел 1	Тарифен модел 2	Тарифен модел 3	Тарифен модел 4
Месечна претплата (денари)	xxx	xxx	xxx	xxx
Вклучен износ за национален сообраќај	xxx	xxx	xxx	xxx
Вклучен сообраќај во месечна претплата				
Повици во сопствена мобилна мрежа (минути)	xxx	xxx	xxx	xxx
Повици во сопствена фиксна мрежа (минути)	xxx	xxx	xxx	xxx
Вклучените минути во сопствена мрежа важат кон:	xxx	xxx	xxx	xxx
Повици кон национални мобилни мрежи (минути)	xxx	xxx	xxx	xxx
Повици кон национални фиксни мрежи (минути)	xxx	xxx	xxx	xxx
Повици кон меѓународни мрежи (минути)	xxx	xxx	xxx	xxx
SMS/MMS во сопств. моб. мрежа (број на пораки)	xxx	xxx	xxx	xxx
SMS/MMS кон други нац. мрежи (број на пораки)	xxx	xxx	xxx	xxx
SMS/MMS кон меѓунар. мрежи (број на пораки)	xxx	xxx	xxx	xxx
Интернет сообраќај (во мегабајти - MB)	xxx	xxx	xxx	xxx
Цени за користење на услуги по надминување на вклучен сообраќај во месечна претплата				
Повици во сопствена мрежа (ден/мин.)	xxx	xxx	xxx	xxx
Повици кон други национални мрежи (ден/мин.)	xxx	xxx	xxx	xxx
SMS/MMS во сопств. моб. мрежа (ден/порака)	xxx	xxx	xxx	xxx
SMS/MMS кон други нац. мрежи (ден/порака)	xxx	xxx	xxx	xxx
Интернет сообраќај (ден/MB)	xxx	xxx	xxx	xxx
Воспоставување на повик (ден/повик)				
Во сопствена мрежа/кон други национални мрежи	xxx	xxx	xxx	xxx
Кон меѓународни мрежи	xxx	xxx	xxx	xxx
Интервал на тарифирање				
Говорни повици (во секунди)	xxx	xxx	xxx	xxx
Интернет сообраќај (во килобајти - KB)	xxx	xxx	xxx	xxx
Други Услуги				
Контакт центар (xxx-xxx)			xxx	
Повици кон бројот xxxx			xxx	
Повици кон итни служби (192,193,194,195) и услуги од општествено значење (190,197,198 и 199) - Бесплатно во сите тарифни модели				
Договорни пенали				Максимален износ (МКД)
1) За предвремено раскинување на договор со задолжително минимално времетраење од 12/24 м.	12 м.	24 м.	12 м.	24 м.
	xxx	xxx	xxx	xxx
2) За искористена бенефиција - набавка на терминална опрема по повластена цена од Операторот	xxx	xxx	xxx	xxx
				Фиксен износ (МКД)

Посебни услови кои се применуваат за тарифните модели: (конкретните услови се внесуваат за секоја група тарифни модели)

- 1) ...
- 2) ...
- 3) ...

Услуги кон меѓународни мрежи и Услуги во роаминг (повици/SMS/MMS/Интернет) како и дополнителни пакети/опции/промоции активирани по барање на Претплатник во тек на важење на Претплатничкиот договор се наплакаат согласно важечкиот ценовник, јавно достапен на www.greentelekom.mk.

Операторот може да ја ограничи количината на интернет сообраќајот при користење на ADSL технологијата. Операторот не го ограничува пристапот и/или користењето на услуги и апликации.

Дополнителни услуги кои се активираат со задолжително минимално времетраење

Назив на услугата	Месечна претплата (МКД)	Макс. Износ на договорни пенали 12/24 мес. (МКД)*	Назив на услугата	Месечна претплата (МКД)	Макс. Износ на договорни пенали 12/24 мес. (МКД)*
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

* Овие пенали се наплатуваат при предвремено раскинување на користењето на дополнителна услуга активирана со времетраење од 12/24 месеци. Точната вредност на овој договорен пенал се пресметува во моментот на раскинување на користењето на дополнителна услуга со процентуално намалување на максималниот износ, соодветно на преостанатиот период до истек на минималното времетраење на договорната обврска.

Информации за минимално ниво на квалитет на јавни мобилни телефонски услуги преку радиокомуникациска мрежа, со параметри:

- Покриеност со мрежа на популација: GSM (99.2%) и UMTS (96.2%);
- Пристапност до услуга – процент на неуспешни повици за национални и интернационални повици (сметано на ниво на цела мрежа): < 2%;
- Време на воспоставување на повик – средна вредност на доцнење после бирање на бројот при нормално оптоварување на мрежата: Национални повици: Мобилна кон мобилна: < 7s; Мобилна кон фиксна: < 5s;
- Одржливост на услуга – процент на прекинати повици (сметано на ниво на цела мрежа): < 2% за време на busy hour; < 1% во текот на целиот месец и ≤ 3 повици од 100 повици по базна станица за време на busy hour;
- Број на пренесени SMS пораки: за време < = 2 min e > 95%;
- Средна Брзина за пренос на податоци преку радиокомуникациска мрежа (3G, LTE и 4G) која се постигнува при симнување на одредени фајлови помеѓу операторот и терминалните уреди на корисниците (во зависност од техничките перформанси на терминалниот уред) и се однесува на конкретната разгледувана келија како најзголемиот расположлив капацитет, а не на единствен корисник: 1 Mbps за Download.



ПРИЛОГ 3 кон договорот за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги

Согласности од претплатник согласно ЗЕК и прописите донесени врз негова основа

- Согласно прописите донесени од АЕК врз основа на ЗЕК, претплатникот е должен да се произнесе за секоја од подолу наведените согласности.
- Операторот ги запишува дадените согласности од претплатникот во соодветниот дел од прилог 1.
- Секое означене поле ДА во прилог 1 на секоја од подолу наведените согласности ќе се смета како дадена согласност од претплатникот

1. Согласност за достава на писмена во електронска форма

Се согласувам операторот да ми ја доставува мојата месечна сметка (фактура) за користени комуникациски услуги, известувања и други писмена предвидени во склучениот претплатнички договор во електронска форма на мојата е-мејл адреса наведена во прилог 1 од договорот.

2. Согласност за објава на лични податоци во телефонски именик и телефонски служби за информации (важи само за физички лица)

Се согласувам да бидат јавно објавени моите лични податоци (име презиме или назив заедно со мојот претплатнички број и адреса на живеалиште/престојувалиште) во телефонски именик и достапни преку јавни телефонски служби за давање на информации.

3. Согласност за добивање информации за цели на директен маркетинг (важи само за физички лица)

Се согласувам операторот да ме информира за своите најнови промоции, понуди, услуги и пакети на комуникациски услуги со испраќање на СМС, ММС пораки, електронска пошта, преку дигитални канали (апликации, web) или воспоставување на говорни телефонски повици кон мојот претплатнички број.

4. Согласност за добивање на информации при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг

Се согласувам операторот да ме известува со СМС порака штом ќе отпочнам со користење на услугата меѓународен роаминг, со наведување на цените со вклучен ДДВ за дојдовен и појдовен повик и користење на СМС пораки вороаминг.

5. Согласност за добивање информации за ограничување на пристапот кон услугата интернет во меѓународен роаминг

Се согласувам операторот да ме извести при користење на услугата интернет во меѓународен роаминг штом износот на искористен интернет сообраќај во роаминг достигне 1000,00 денари со вклучен ДДВ и веднаш потоа да ми го ограничи пристапот до оваа услуга, освен доколку не испратам СМС порака во соодветен формат и на однапред определен број со која ќе ја изразам мојата согласност да продолжи обезбедувањето на услугата интернет во меѓународен роаминг и по надминување на наведениот износ.

ПРИЛОГ 4 кон договорот за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги

Информации за



минимална и рекламирана брзина на проток на податоци преку јавна мобилна

Рекламирана брзина мобилен интернет	2G/3G/4G* за
---	--------------

комуникациска мрежа (МОБИЛЕН ИНТЕРНЕТ)

* Операторот не рекламира брзина на проток на податоци за мобилен интернет изразена во единица мерка (bit/s)

Минимална брзина

0.2 Mbit/s Download
0.1 Mbit/s Upload

НАПОМЕНИ:

1) При секојдневна употреба, очекуваните просечни брзини на проток на податоци при користење на мобилен пристап на интернет не може да бидат гарантирани и константни поради начинот на кој функционира технологијата на јавната мобилна комуникациска мрежа, која подразбира делење на еден ресурс од повеќе претплатници во исто време, што доведува до намалување на брзините при истовремено користење на капацитетот за мобилен интернет од зголемен број на претплатници. Исто така, на брзината на мобилен пристап влијаат и техничките карактеристики и можности на мобилниот терминален уред кој го користи претплатникот и типот на мрежа која се користи во моментот на преносот на податоци (2G/GPRS, 3G/UMTS или 4G/LTE мрежа, која овозможува највисоки брзини при upload и download).

2) Операторот по правило не го ограничува пристапот и/или користењето на услуги и апликации, но при настапување на зголемено оптоварување на јавната мобилна комуникациска мрежа или нејзин дел во единица време, операторот презема автоматски технички мерки за мерене и обликување на сообраќајот со цел да овозможи минимално ниво на квалитет и да опслужи оптимален број на свои претплатници.

3) За тарифните модели за кои во условите за користење е предвидено дека по искористување на интернет сообраќајот вклучен во тарифата се намалува брзината на пристап (throttling), операторот врши автоматско намалување на брзината на протокот на податоци, при што остварениот интернет сообраќај и понатаму останува бесплатен за претплатникот. Доколку претплатникот сака да продолжи да користи мобилен пристап на интернет со несмалена брзина на проток на податоци и по искористувањето на интернет сообраќајот вклучен во месечната претплата, потребно е да купи дополнителен интернет пакет од постоечката понуда на операторот.

