

**Договор за засновање претплатнички однос за користење  
на јавни електронски комуникациски услуги бр. \_\_\_\_\_**

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

**1. ОПЕРАТОР**

**Друштво за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје**, со седиште на Плоштад Пресвета Богородица бр.1, 1000 Скопје, со ЕМБС 7068310 и ЕДБ 4080015554205, жиро сметка 210070683100115 во НЛБ Банка АД Скопје, контакт центар 077 1234, [www.a1.mk](http://www.a1.mk);

и

**2. ПРЕТПЛАТНИК**  физичко лице  правно лице

Име и презиме:		Назив на правно лице:	
Адреса:		Адреса:	
ЕМБГ:		ЕДБ:	ЕМБС:
Бр. л.к./пас.		Застапник:	
Важи до:	Издадена од:	ЕМБГ:	Бр. л.к./пас.
Корисничка група:		Контакт телефон:	

**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 и/или услуги обезбедени на фиксна локација) 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 сопствена јавна електронска комуникациска мрежа или 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 и 2) во рок од 15 (петнаесет) работни дена за услуги обезбедени на фиксна локација. Активацијата на услугите се врши со вклучување на мобилна претплатничка линија/линии приклучена на јавна радио комуникациска мрежа и/или преку фиксна претплатничка линија приклучена на јавна кабелска 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 доделени на користење од Операторот за одреден тип на услуга (СИМ, Смарт или друг вид на картичка во зависност од услугата) или да има соодветно конфигуриран еСИМ.

Претплатникот треба да ги чува доделените картички и ПИН броеви од оштетување, губење или злоупотреба од трети лица. Во случај на кражба, губење или оштетување на картичка Претплатникот е должен да пријави кај Операторот. За замена на картичка или преконфигурирање на еСИМ Операторот може да наплати надомест 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. При пренесување на претплатнички број за фиксна линија, на барање на Претплатникот, Операторот, доколку е технички можно, ќе му овозможи користење на претплатничката линија со привремен претплатнички број се до завршување на постапката за пренесување на претплатнички број заради континуитет на услугата.
- 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, испраќање на СМС порака, преку веб страна 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 претплатничка линија Претплатникот може да ја задржи со активирање на нов претплатнички број доделен од Операторот или да ја деактивира, при што е должен да ги исполни сите обврски кон Операторот согласно овој Договор.
- 2.11 Претплатникот може да побара преселување на Услугите на фиксна локација на друга адреса со поднесување на соодветно писмено барање до Операторот и поднесување на потребната документација за утврдување на потребата од преселба на овие Услуги на друга адреса. Доколку постои техничка можност Операторот ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број во рок од 30 (триесет) дена. Претплатникот е должен да плати надомест за извршеното преселување на новата адреса. Доколку преселувањето технички не е можно, Операторот ќе го извести Претплатникот во рок од 15 (петнаесет) дена од приемот на барањето и ќе му овозможи раскинување на договорот за делот на Услугите на фиксна локација со плаќање на договорна казна во смисла на Член 9.10 согласно износите во Прилог 2А и/или 2Б или нејзино пренесување на друго лице. Операторот ќе го одбие барањето за преселување доколку Претплатникот има неподмирени сметки или не ја поднесе документација за утврдување на потребата од преселба.

### 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 2А и/или 2Б од овој Договор. Операторот се обврзува да изврши враќање 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 Општите услови.
- 3.2 Операторот ќе вложи максимум напори за да му обезбеди на Претплатникот непречено и непрекинато користење на Услуги 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 Општите услови на Операторот.
- 3.4 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 (штрајкови, граѓански немири, блокади, војна, епидемии итн.) акти на јавната власт или испади, дефекти и прекини на електроенергетскиот систем, системи и инфраструктура на оптички врски за пренос на податоци итн.
- 3.5 Операторот не одговара за штета/дефект настанати врз уреди и опрема во сопственост на претплатникот кои се поврзани на уредите обезбедени од Операторот за користење на Услугите (модем, рутер, приемник, разделник, и сл.) доколку штетата/дефектот е предизвикан од надворешни електрични празнења (удари на гром, ненадејно зголемен напон од електрична мрежа итн.).

### Член 4 Тарифни модели, цени и терминална/комуникациска опрема

- 4.1 Избраниот тарифен модел/модел 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 Терминалната/Комуникациската опрема која што останува во сопственост на Операторот, а му е дадена на Претплатникот заради користење на Услуги на фиксна локација се наведува во посебен документ - реверс издаден од овластено лице на Операторот во моментот на нејзиното примопредавање на Претплатникот. Претплатникот е должен оваа опрема да ја чува како добар домаќин и да го пријави на Операторот секој дефект настанат на истата. Секоја штета настаната на доверената опрема по вина на Претплатникот истиот е должен да ја надомести на Операторот согласно цените утврдени во Прилог 2Б од овој Договор.
- 4.3 Цените на основните Услуги, и износот 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 2А и/или 2Б кои се составен дел на овој Договор. За користење на останати 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.
- 4.4 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.
- 4.5 Претплатникот може да побара промена на тарифен модел на одредена Услуга доколку ги исполнува условите пропишани од Операторот, при што Операторот ќе наплати надомест за промена на тарифен модел согласно одредбите од неговиот Ценовник.
- 4.6 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 или интернет на фиксна локација) се прикажани во Прилог 4 од овој Договор.
- 4.7 Информации поврзани со програмскиот пакет односно листата на достапни програмски сервиси (ТВ канали) кои Операторот ги реемитува во текот на важењето на овој Договор, во рамки на месечна претплата на одреден тарифен модел утврден во Прилог 2Б, се наведени во рамки на Прилог 5 од овој Договор. Сите останати ТВ канали од понудата на Операторот му се овозможени за употреба на Претплатникот како дел од дополнителни програмски пакети за кои Претплатникот плаќа дополнителна месечна претплата.
- 4.8 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.
- 4.9 Од 1.07.2021 година при користење на роаинг 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 роаинг во рамки на Општите услови за користење на услугите на Операторот. Злоупотреба или неправилна употреба се констатира доколку претплатникот има поголема потрошувачка во роаинг во државите од Западен Балкан отколку домашна потрошувачка или подолготрајно присуство во државите од Западен Балкан отколку присуство во Република Северна Македонија.