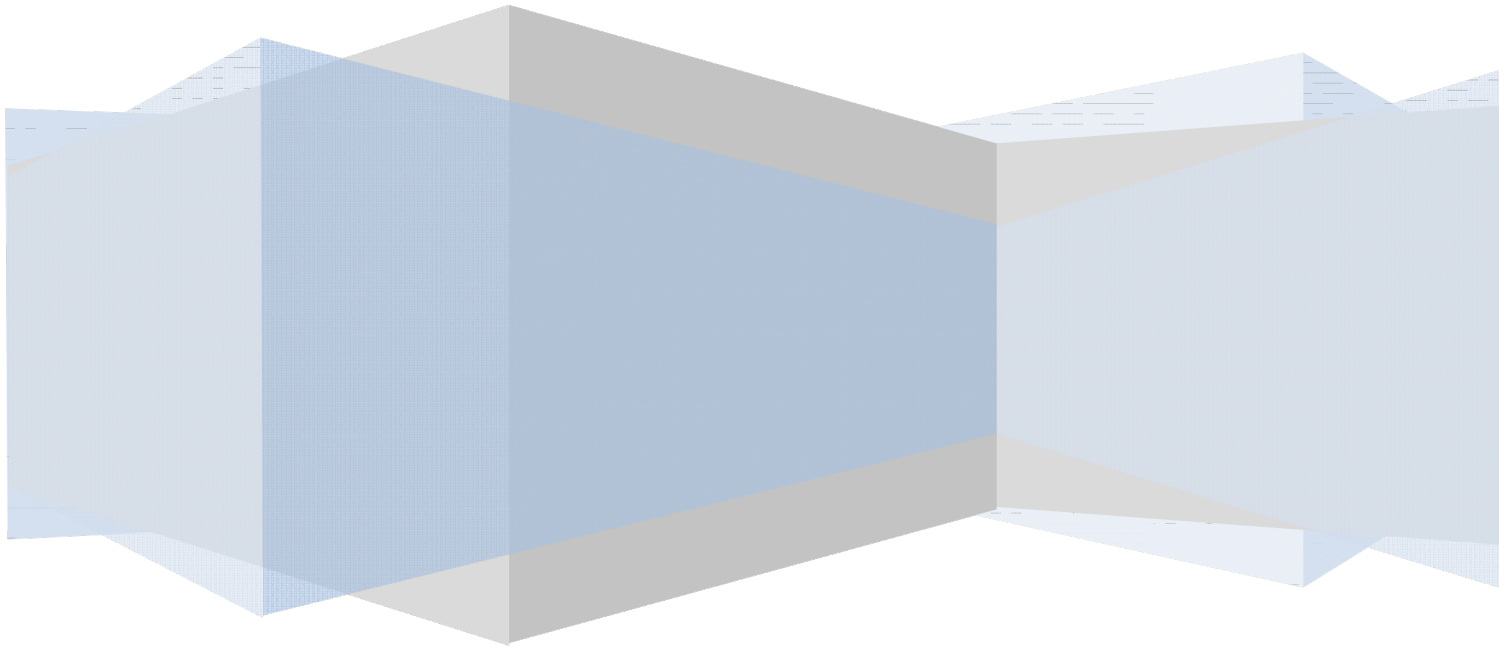


ТРД РОБИ ДООЕЛ - ТЕЛЕКАБЕЛ



# Општи услови

за засновање претплатнички однос  
и користење на услугите на ТРД  
РОБИ ДООЕЛ



## Содржина

ОПШТИ ОДРЕДБИ.....	3
ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ СОДРЖАНИ ВО ОПШТИТЕ УСЛОВИ.....	5
НАЧИН НА ПРИСТАП И СКЛУЧУВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР.....	9
Пристап на претплатници.....	9
Барање за склучување претплатнички договор.....	9
Мирување на барањата за склучување претплатнички договор.....	9
Редослед на извршување на барањата за склучување претплатнички договор.....	9
Одбивање на барање за склучување претплатнички договор.....	9
Склучување претплатнички договор.....	10
Потребни документи за склучување договор.....	10
Договорни страни.....	10
Склучување договор.....	10
Приклучување.....	11
Измена на условите од договорот.....	11
ЛИСТА НА УСЛУГИ.....	11
Аналогни телевизија и радио.....	12
Дигитални телевизија и радио.....	12
Кабелски интернет.....	13

Мобилен интернет .....	13
Телефонија.....	13
Привремено исклучување (мирување).....	13
Повторно вклучување.....	14
Префрлување приклучок на друга адреса.....	14
Меморирање канали.....	14
Дополнителен ТВ-приклучок.....	14
ЦЕНОВНИК.....	15
НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ.....	15
Враќање на парични средства.....	16
ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ.....	16
Права на Операторот.....	16
Обврски на Операторот.....	17
ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ.....	18
Права на Претплатникот.....	18
Обврски на Претплатникот.....	19
Одговорности на Претплатникот.....	20
ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ.....	20
Обврска за квалитет.....	20
Параметри за квалитет на комуникациски услуги.....	20
ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА.....	20
ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАП.....	21
ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИК.....	22
ПРАВО НА ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ.....	22
РАСКИНУВАЊЕ ДОГОВОР.....	23
Раскинување договор по барање на претплатник.....	23
Раскинување договор по барање на оператор.....	23
ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ.....	24
Измена и дополнување на општите услови.....	24
„Виша сила“.....	24
Решавање спорови.....	24
Влегување на сила.....	24

## ОПШТИ ОДРЕДБИ

Со овие Општи услови, детално се регулираат општите услови содржани во Претплатничкиот договор, склучен помеѓу РОБИ ДООЕЛ – Телекабел, како оператор на јавна комуникациска мрежа (во понатамошниот текст Операторот) и претплатниците, како крајни корисници на јавни комуникациски услуги.

Овие Општи услови се во согласност со Законот за електронските комуникации („Службен весник на РМ“ др.13/05), (во понатамошниот текст: Законот), Правилникот за видот и содржината на податоците што операторите на јавни комуникациски мрежи и/или давателите на јавни комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите за квалитет на јавни комуникациски услуги (во понатамошниот текст: Правилникот), како и со другите релевантни правила и прописи.

Овие Општи услови содржат податоци за:

- начинот на пристап и склучување претплатнички договор;
- листа на услуги;
- цени и тарифи;
- начин на плаќање;
- права и обврски на операторот;
- права и обврски на претплатниците;
- параметри за квалитет;
- информации за условите и начинот на користење на терминалната опрема од страна на претплатниците во согласност со техничките спецификации;
- ограничување или прекин на пристап;
- исклучување на претплатник;
- право на приговор и жалба;
- раскинување претплатнички договор.

Операторот може, особено доколку тоа го налагаат пазарните услови или законската регулатива, да ги промени и/или дополни овие Општи услови.

Овие Општи услови како и нивните измени се достапни на увид на секое продажно место на Операторот, како и на веб-страницата [www.telekabel.net.mk](http://www.telekabel.net.mk).

Овие Општи услови ќе се применуваат од денот на нивното објавување на веб-страницата [www.telekabel.net.mk](http://www.telekabel.net.mk) и ќе се однесуваат на сите претплатници, кои се крајни корисници на услуги на Операторот. За постојните корисници измените ќе започнат да се применуваат од првиот ден од наредниот месец, од датумот на донесувањето.

## ЗНАЧЕЊЕ НА ИЗРАЗИТЕ СОДРЖАНИ ВО ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Секој од подолу наведените изрази, како што е дефинирано во Законот го има следното значење:

- *Елекџронска комуникациска мрежа* е преносен систем и таму каде што е применливо и комутациска или насочувачка опрема и други средства коишто овозможуваат пренос на сигнали преку жичени, радиобранови, оптички или други електромагнетни средства, вклучувајќи сателитски мрежи, фиксни (со комутација на кола или комутација на пакети, вклучувајќи и Интернет) и мобилни земски мрежи, електроенергетски кабелски системи, доколку се користат за пренос на комуникациски сигнали, радиодифузни мрежи и кабелски телевизиски мрежи, независно од видот на информациите што се пренесуваат;
- *Елекџронска комуникациска услуга* е услуга што вообичаено се нуди за надомест, а која целосно или главно се состои од пренос на сигнали преку електронски комуникациски мрежи и ги вклучува телекомуникациските услуги и преносните услуги во мрежите наменети за радиодифузија или кабелска телевизија, но ги исклучува услугите што овозможуваат или извршуваат уредувачка контрола врз содржините пренесувани со помош на електронските комуникациски мрежи или сервиси, а не ги вклучува ниту услугите на информатичкото општество;
- *Елекџронска поштиа* е порака во форма на текст, звук или слика пренесена преку јавна комуникациска мрежа и која може да биде зачувана во мрежата или терминалната опрема на примателот, сè додека примателот не ја преземе;
- *Јавна комуникациска мрежа* е електронска комуникациска мрежа што се користи целосно или првенствено за обезбедување електронски комуникациски услуги достапни на јавноста;
- *Јавна телефонска мрежа* е електронска комуникациска мрежа што се користи за обезбедување јавни телефонски услуги достапни на јавноста и која овозможува пренос на говор и други комуникации, како што се факсимил и пренос на податоци меѓу определени точки од мрежата;
- *Јавна фиксна телефонска мрежа* е јавна телефонска мрежа каде што мрежните завршни точки се наоѓаат на фиксни локации;
- *Јавна мобилна комуникациска мрежа* е електронска комуникациска мрежа што се користи за обезбедување на мобилни комуникациски услуги достапни на јавноста;
- *Локална јамка* е физичко комуникациско коло, од пар бакарни жици, меѓу просториите на претплатникот и главниот разделник или соодветно средство на јавна фиксна телефонска мрежа;
- *Опџраџтор на јавна комуникациска мрежа* е правно лице кое има право да гради, поседува, изнајмува и работи со јавна комуникациска мрежа и придружни средства и може да дава јавна комуникациска услуга;
- *Јавна комуникациска услуга* е електронска комуникациска услуга достапна на јавноста;
- *Даваџтел на јавна комуникациска услуга* е правно лице кое обезбедува јавни комуникациски услуги без да поседува јавна комуникациска мрежа;
- *Јавна телефонска услуга* е услуга достапна на јавноста која вклучува појдовни и дојдовни локални, национални и меѓународни повици и пристап до служби за итни повици преку броевите наменети за овие служби во Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги и, доколку е можно, вклучува една или повеќе од следниве услуги: информации за претплатниците, пристап до службата за грижа на корисниците на јавните телефонски говорници, телефонски именици, обезбедување услуги под посебни услови и обезбедување средства за корисници со посебни потреби;

*Радиокомуникациски услуги* се електронски комуникациски услуги што се обезбедуваат преку емитување, пренос или прием на знаци, сигнали, текст, слики и звуци или други содржини од каква било природа преку радиобранови;

- *Универзална услуга* е пакет од минимален број јавни електронски комуникациски услуги со определен квалитет, достапен по прифатлива цена за сите крајни корисници во Република Македонија, без оглед на нивната географска локација;
- *Даваџел на универзална услуга* е правно лице кое обезбедува универзална услуга;
- *Услуги на информатичко оџшџесџво* се услуги што се обезбедуваат за надомест на далечина, преку електронски средства и на лично барање на примателот на услугата. „На далечина“ означува дека услугата се обезбедува без истовремено присуство на две страни. „Преку електронски средства“ значи дека услугата се испраќа од почетната/изворната точка и се добива на крајната дестинација преку електронска опрема за процесирање (вклучително и дигитална компресија) и чување податоци и се испраќа, пренесува и добива во целост преку кабел, радиобранови, оптички средства или други електромагнетни средства. „На лично барање на примателот на услугата“ значи дека услугите се обезбедуваат преку пренос на податоци на лично барање. Услугите на информатичкото општество содржат особено продажба на производи и услуги, услуги за пристап до информации или огласи преку Интернет и пристап до услугите на јавна комуникациска мрежа, пренос на податоци или чување на податоците на примателот во јавната комуникациска мрежа;
- *Услуга со догадена вредност* е услуга со која се обезбедуваат информациски содржини, со надомест, преку јавна комуникациска мрежа;
- *План за нумерација на јавниџе комуникациски мрежи* и услуги на Република Македонија е структура на броеви и серии на броеви и нивен распоред за обезбедување пристап до јавните комуникациски мрежи и/или јавните комуникациски услуги;
- *Нумерациско џеоџрафско џодрачје* е подрачје кое опфаќа едно или повеќе населени места во Република Македонија со ист преноснички код;
- *Геоџрафски број* е национален број кој се однесува на одредено географско подрачје;
- *Неџеоџрафски број* е национален број кој не се однесува на одредено географско подрачје и вклучува: броеви за пристап кон јавни мобилни комуникациски мрежи; броеви за пристап кон јавни комуникациски услуги со додадена вредност; броеви за пристап до услуги за кои целокупниот надоместок за сообраќајот остварен кон овие услуги го плаќа давателот на таквите услуги, односно лицето на кое му е доделен бројот (зелен број); броеви за пристап кон услуги за кои надоместокот за сообраќајот остварен кон овие услуги го плаќа делумно повикувачот и делумно давателот на услугата, односно лицето на кое му е доделен бројот (син број) според однапред утврден сооднос;
- *Преноснички код* е цифра или комбинација од цифри без националниот префикс, кој го карактеризира повиканото нумерациско подрачје и се бира пред претплатничкиот број на повиканиот претплатник кога повикувачкиот и повиканиот претплатник се наоѓаат во различни нумерациски подрачја;
- *Интерконекција* е физичко и логично поврзување на јавни комуникациски мрежи на ист или различни оператори за да им се овозможи на корисниците на еден оператор да комуницираат со корисниците од истиот или друг оператор, или пристап до услуги што ги обезбедува друг оператор. Интерконекцијата е посебен вид пристап имплементиран меѓу оператори на јавни комуникациски мрежи;
- *Присџај* е достапност до средства/простории и/или услуги на кој било оператор под определени услови, на ексклузивна или неексклузивна основа, заради обезбедување електронски комуникациски услуги. Тоа меѓу другото опфаќа: пристап до елементите на мрежата и придружните средства, кои можат да вклучат поврзување на опремата преку фиксни или подвижни средства (ова особено вклучува пристап до локалната

јамка и средствата и услугите неопходни за обезбедување услуги преку локалната јамка); пристап до физичка инфраструктура вклучително објекти, кабелски инсталации и антенски столбови; пристап до соодветни софтверски системи вклучувајќи системи за оперативна поддршка; обезбедување на преносливост на број или пристап кон системи што нудат таква еквивалентна функционалност; пристап до фиксни и мобилни мрежи, особено за роаминг и пристап до системи со условен пристап за дигитални телевизиски услуги;

- *Мрежна приклучна точка* е физичка точка на која претплатникот има пристап до јавна комуникациска мрежа. Кога мрежите вклучуваат комутација или насочување, мрежната приклучна точка се идентификува со посебна мрежна адреса, што се однесува на претплатнички број или име;
- *Терминална опрема* е опрема што е поврзана на мрежна приклучна точка и служи за предавање, прием и обработка на комуникациски содржини;
- *Податоци за комуникациски сообраќај* се податоци што се обработуваат во врска со преносот на комуникации по електронска комуникациска мрежа или за нивна наплата на истите;
- *Податоци за локација* се податоци процесирани во електронска комуникациска мрежа кои ја означуваат географската положба на терминалната опрема на корисникот на јавна комуникациска мрежа;
- *Претплатување на идентификација на повикувачка линија* е функција што овозможува повиканиот претплатник да ја идентификува мрежната приклучна точка од каде потекнува повикот врз основа на број или код доделен за таа мрежна приклучна точка;
- *Претплатување на идентификација на повикана линија* е функција што овозможува корисникот кој повикува да ја идентификува мрежната приклучна точка каде што завршува повикот врз основа на бројот или кодот доделен за таа мрежна приклучна точка;
- *Претплатник* е физичко или правно лице кое за користење на јавни комуникациски услуги склучува договор со оператор на јавна комуникациска мрежа или давател на јавна комуникациска услуга;
- *Корисник* е физичко или правно лице кое користи или бара јавна комуникациска услуга;
- *Краен корисник* е корисник што нема јавна комуникациска мрежа или не обезбедува јавна комуникациска услуга;
- *Радиодифузна дејност* е емитување и пренос на радио или телевизиски програмски сервиси преку терестријален предавател, електронска комуникациска мрежа или преку сателит, во кодиран или не кодиран облик, наменети за прием од страна на јавноста;
- *Кабелска телевизиска мрежа* е јавна комуникациска мрежа, која примарно се користи за дистрибуција на радио и телевизиска програма до јавноста;
- *Систем за условен пристап* е техничка мерка и/или постапка каде што пристапот до заштитената радиодифузна услуга во разбирлива форма е условен со претплата или друг начин на претходно индивидуално одобрување;
- *Услуга за телевизиска на широк екран* е телевизиска услуга која се состои целосно или првенствено од програми што се произведени и уредени да се прикажуваат во полна висина на екрани со широк формат. Форматот 16:9 е референтен формат за услугите за телевизиска на широк екран;
- *Број* е број определен со Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија;
- *Броеви на служби за итни повизи* се броеви од Планот за нумерација за јавни комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија наменети за полиција,

противпожарна служба, итна медицинска помош, служба за известување и тревожење, вклучувајќи го и единствениот европски број за итни повици “Е112”;

*Штетишна интерференција* е пречка која го загрозува функционирањето на радионавигациски служби или други служби за безбедност или сериозно ги деградира, попречува или повремено го прекинува функционирањето на радиокомуникациските служби на други корисници кои работат согласно со овој закон;

- *Апликациска програма за интерфејс (АПИ)* е софтверски интерфејс меѓу апликации што ги нудат радиодифузни организации или даватели на услуги и средствата во современа дигитална телевизиска опрема за дигитални телевизиски и радиоуслуги;
- *Изнајмена линија* е електронско комуникациско средство што му овозможува на корисникот транспарентно преносно поврзување меѓу мрежни приклучни точки без можност за автоматско рутирање и комутација од страна на корисникот, како дел од можностите на изнајмените линии;
- *Придружни средства* се средства поврзани на електронска комуникациска мрежа и/или електронска комуникациска услуга кои овозможуваат и/или го поддржуваат обезбедувањето услуги преку таа мрежа и/или услуга. Тие вклучуваат условни системи за пристап и електронски програмски упатства;
- *Јавна телефонска јоворница* е телефонски уред достапен на јавноста, чие користење се плаќа со пари, кредитни платежни картички, однапред платени картички како и картички со кодиран пристап;
- *Современа дигитална телевизиска опрема* е прилагодувачка опрема (сеттоп бокс), опрема што служи за поврзување телевизиски апарати или интегрирани дигитални телевизиски апарати кои овозможуваат прием на дигитални интерактивни телевизиски услуги;
- *Комуникација* подразбира информација разменета или пренесена меѓу конечен број на корисници, но притоа не вклучувајќи какви било информации пренесени како дел од радиодифузен сервис по пат на мрежа за електронска комуникација, освен кога информацијата може да се поврзе со јасно препознатлив претплатник или корисник кој ги добива ваквите информации.



# НАЧИН НА ПРИСТАП И СКЛУЧУВАЊЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

## Пристап на претплатници

Операторот обезбедува приклучок и/или пристап до својата јавна комуникациска мрежа и/или јавни комуникациски услуги во согласност со јавно објавените услуги, врз основа на склучен договор, а по претходно добиено барање за случување претплатнички договор.

## Барање за склучување претплатнички договор

Барателот поднесува барање за пристап до мрежата на Операторот контактирајќи со службите на Операторот на кој било телефонски број што Операторот ги има јавно објавено (на својата веб страна, инфо канали или рекламен материјал) или директно во наплатните центри. Притоа од страна на Барателот се добиваат основните информации, односно име и презиме на Барателот, адреса на која се бара пристап до јавната електронска комуникациска мрежа како и телефонски број за контакт.

Службите на Операторот го информираат Барателот за можноста тој да биде приклучен на јавната мрежа на Операторот како и за потребните документи кои: тој мора да ги поседува при потпишувањето на претплатничкиот договор и иницијалните трошоци за почетно приклучување кои Барателот ќе мора да ги подмири пред склучување на претплатничкиот договор, а чија висина се утврдува согласно актуелниот ценовник на операторот.

Барање за склучување претплатнички договор со пренесување број се доставува во кој било наплатен центар на Операторот и на образец определен согласно Правилникот за преносливост на броеви што го донесува Агенцијата за електронски комуникации, според кој е определена и реализацијата на приклучокот.

## Мирување на барањата за склучување претплатнички договор

Доколку на адресата на која Барателот бара да се приклучи на јавната комуникациска мрежа не постои техничка можност приклучокот да се изврши, тој ќе биде ставен на листа на чекање во евиденцијата на Операторот сè до создавање на технички можности, по што барањето ќе биде активирано за решавање со контактирање на Барателот и известување за можноста за приклучок како и актуелната понуда на Операторот.

## Редослед на извршување на барањата за склучување претплатнички договор

Доколку техничките можности се ограничени, барањата поднесени во услови на елементарни непогоди, „виша сила“, воена и вонредна состојба, се исполнуваат по следниот редослед на доставени барања од:

- органите на државната управа и единиците на локалната самоуправа;
- Армијата на Република Македонија;
- државни органи, организации, установи и претпријатија и трговски друштва со јавни овластувања;
- медиумите од областа на радиодифузната дејност;
- правни и физички лица.

## Одбивање на барање за склучување претплатнички договор

Операторот може да го одбие барањето за склучување претплатнички договор во следниве случаи:

- доколку не е платен надоместокот за почетно приклучување во предвидениот рок;
- доколку барателот има неподмирен долг спрема Операторот;
- доколку се утврди дека Барателот не поседува платежна способност;
- доколку Барателот направил повредна на одредбите на Законот за електронски комуникации или друг закон или пропис констатирано од надлежен државен орган;
- доколку Барателот не ги достави сите потребни документи; и
- доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на Операторот.

Операторот е обврзан да го извести Барателот за причините на одбивањето на барањето во рок не подолг од седум дена од денот на прием на барањето за склучување претплатнички договор. Операторот мора да достави и писмено известување за одбивањето, доколку тоа е побарано од Барателот.

## Склучување претплатнички договор

### Потребни документи за склучување на договор

- Физичките лица потребно е да покажат валиден документ за лична идентификација (пасош, лична карта или возачка дозвола)
- Правните лица потребно е да достават копија Тековна состојба на правниот субјект издадена од Централниот регистар на РМ не постара од 30 дена.
- Правни лица со специјален статус (странско правно лице, меѓународна организација или мисија) потребно е да достават банкарска гаранција во износ од 150.000,00 денари.

Доколку Операторот има потреба, може од претплатникот да побара и други дополнителни документи.

### Договорни страни

Договорни страни во Договорот се:

- ТРД РОБИ ДООЕЛ Штип, со ЕДБ 4029998114287 и седиште во Штип на улица „Ванчо Прке“ 88, како оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна и
- Претплатникот (физичко или правно лице), како краен корисник на услугите на ТРД РОБИ ДООЕЛ.

### Склучување договор

Договорот се смета за склучен на денот на потпишувањето и влегува на сила со денот на извршување на приклучокот.

Договорот склучен со претплатникот особено содржи:

- име и адреса на операторот,
- услуги кои се обезбедуваат, квалитет на понудените услуги, како и времето потребно за почетно приклучивање;
- вид и начин на одржување на услугите што се предмет на договорот;

- детални информации за тарифите и цените и роковите за информирање за промени на тарифите и цените;
- информации за влегување во сила и престанок на претплатничкиот договор, времетраењето и условите за негово продолжување, како и давањето услуги;
- враќање на износот на претплатата и обесштетување за услугите што не се обезбедени на нивото на договорениот квалитет;
- правна поука за разрешување спорови;
- обврска за информирање на претплатниците за планираните измени во условите наведени во претплатничкиот договор и начинот на прифаќање на новите услови за продолжување или раскинување на претплатничкиот договор;
- можност - личните податоци на претплатниците да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста преку целосниот телефонски именик и телефонска служба за информации од целосниот телефонски именик;
- постапки во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на надоместокот за услугите;
- информација за бројот 190 на контакт-центарот на Агенцијата за електронски комуникации, каде што претплатниците може да ги остварат своите права.

Како составен дел кон договорот се сметаат и обрасците и анексите кон договорот кои ги пополнува и склучува претплатникот за активирање или деактивирање на услуги и поради утврдување или менување на тарифен модел кој го користи, како и записите од евиденцијата за претплатникот.

Договорот се склучува на неопределено време, односно месец за месец, сè додека некоја од договорените страни не побара да го раскине договорот.

Во случај претплатникот да е физичко лице, договорот треба да биде потпишан лично од страна на претплатникот или од лице овластено од него, а во случај на правно лице договорот треба да биде потпишан од овластениот потписник на правното лице или вработен овластен за таа цел со специјално полномошно од правното лице и заверено со печат на правното лице.

Операторот мора да води евиденција за сите воспоставени претплатнички односи со корисниците, која особено треба да содржи податоци за:

Физички лица	Правни лица
Име и презиме	Назив
Адреса	Адреса и седиште
ЕМБГ и број на исправа	ЕДБ

Овие податоци не треба да се даваат на трети лица, согласно Законот за заштита на личните податоци и согласно ЗЕК.

## Приклучување

Со склучувањето на Договорот, Операторот има обврска најбргу да обезбеди приклучна точка до јавната електронска комуникациска мрежа на која Претплатникот ќе може да ја приклучи својата терминална опрема (ТВ-уред, кабелски модем, телефон и сл.)

## Измена на условите од договорот

Операторот го задржува правото да врши измени на Договорот и има обврска да ги истакне јавно преку своите средства за информирање (инфо-канал, веб-страница, рекламен материјал). Доколку претплатникот не е задоволен и не се согласува со измените, може да го раскине Договорот без никакви последници во одредениот период за започнување на измените.

Претплатникот мора да ги подмири сите пристигнати побарувања од страна на Операторот согласно договорите кои се случени, а настанале пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

## ЛИСТА НА УСЛУГИ

Операторот ги овозможува следниве услуги:

- аналогни телевизија и радио;
- дигитални телевизија и радио;
- кабелски интернет;
- мобилен интернет;
- фиксна телефонска услуга;
- мобилна телефонска услуга;
- привремено исклучување (мирување);
- повторно вклучување;
- префрлување приклучок на друга адреса;
- меморирање канали;

и јавно ги објавува на својата веб страна.

Со склучување претплатнички договор, Претплатникот добива право на користење на услугите како и дополнителните услуги што ги обезбедува Операторот согласно тарифниот модел кој го избрал претплатникот.

Активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги Операторот може да ги изврши со потпишување соодветен формулар во кој било од наплатните центри или канцеларии на Операторот.

Претплатникот може најмногу еднаш месечно да бара промена на тарифниот модел, која ќе важи од први наредниот месец од месецот на поднесување на барањето.

Претплатникот може да го откаже на свое барање користењето на одредени дополнителни услуги за кои не се плаќа дополнителна месечна претплата и кои автоматски му се достапни со одбирањето на тарифниот модел што ќе го користи.

Операторот автоматски ги забранува повиците кон сите броеви кои обезбедуваат услуги со додадена вредност сè додека Претплатникот не го побара спротивното, пополнувајќи формулар во кој ќе побара да се тргне ова забрана.

## Аналогни телевизија и радио

По потпишувањето Договор, Операторот му овозможува на секој Претплатник приклучок на јавната електронска комуникациска мрежа на кој може да приклучи ТВ-приемник кој има можност за прием на S и Highband каналите, радиоприемник за прием на FM каналите. Претплатникот мора да има обезбедена (заземјена) електрична мрежа.

Операторот ќе овозможи Претплатникот квалитетно да ги следи сите ТВ и радиоканали кои Операторот ги обезбедува за тоа подрачје согласно параметрите за квалитет кои се одредени од страна на Операторот.

Листата на канали кои Операторот ги нуди на своите корисници е јавно истакната на сите медиуми и рекламни материјали кои ги има Операторот и таа е променлива. За секоја

промена на листата на канали, Операторот ќе ги извести своите корисници преку своите медиуми.

## **Дигитални телевизија и радио**

На секој Претплатник по потпишувањето на Договор за КТВ, од страна на Операторот му е овозможен пристап до дигиталната кабелска телевизија. Претплатникот може да приклучи ТВ-приемник кој има вграден приемник за дигитална телевизија (ознака DVB-C) или посебен уред (ресивер со ознака DVB-C) за дигитална телевизија, како и обезбедена (заземјена) електрична мрежа.

Операторот ќе овозможи Претплатникот квалитетно да ги следи сите ТВ и радиоканали кои Операторот ги обезбедува за тоа подрачје согласно параметрите за квалитет кои се одредени од страна на Операторот.

Листата на канали кои Операторот ги нуди на своите корисници е јавно истакната на сите медиуми и рекламни материјали што ги има Операторот и таа е променлива. За секоја промена на листата на канали, Операторот ќе ги извести своите корисници преку своите медиуми.

Дигиталните каналите кои се на слободната листа на канали може да се следат без никаква доплата од страна на Претплатникот кој користи аналогна кабелска телевизија, додека за секој друг пакет на дигитални канали Операторот ќе наплаќа соодветен надоместок согласно тековниот ценовник на Операторот.

## **Кабелски интернет**

На секој Претплатник по потпишувањето на Договор, Операторот ќе му се овозможи приклучно место за кабелски модем. Претплатникот може да приклучи модем кој го поддржува стандардот eurodocsis и намерно нема да направи никаква штета врз мрежата. За приклучното место Претплатникот плаќа одреден надоместок, согласно актуелниот ценовник на Операторот.

Максималната брзина на интернет услугата е дефинирана согласно актуелните пакети на Операторот и таа не е гарантирана бидејќи се работи за т.н. „Shared Bandwith“, односно одреден сегмент се дели на повеќе корисници. Брзината која корисникот моментално ја добива зависи од повеќе услови како моменталната оптовареност на сегментот на кој е приклучен корисникот, моементалната оптовареност на серверот од кој корисникот побарува соодветна информација, од самата конфигурација на компјутерот и опремата која корисникот ја користи. Минималната брзина која Операторот ја обезбедува е 128Kbps на Download, и 128Kbps на Upload.

Доколку Претплатникот постојано прави сообраќај во одреден период, Операторот може да ја намали брзината на Претплатникот согласно политиките за фер користење.

Доколку Претплатникот сам правел преправки на кабелската инсталација и поради тоа побарал интервенција од Операторот таа ќе му биде наплатена според актуелниот ценовник на Операторот.

## **Мобилен интернет**

На секој Претплатник по потпишувањето на Договор, Операторот ќе му овозможи СИМ картичка со телефонски број. За издадената СИМ картичка Претплатникот може да плати одреден надоместок, согласно актуелниот ценовник на Операторот.

Максималната брзина на интернет услугата е дефинирана согласно актуелните пакети на Операторот и таа не е гарантирана бидејќи се работи за т.н. „Shared Bandwith“, односно одреден сегмент се дели на повеќе корисници. Брзината која корисникот моментално ја добива зависи од повеќе услови како моменталната оптовареност на сегментот на кој е приклучен корисникот, моементалната оптовареност на серверот од кој корисникот побарува соодветна информација, од самата конфигурација на компјутерот и опремата која корисникот ја користи. Минималната брзина која Операторот ја обезбедува е 128Kbps на Download, и 128Kbps на Upload.

Доколку Претплатникот постојано прави сообраќај во одреден период, Операторот може да ја намали брзината на Претплатникот согласно политиките за фер користење.

Доколку Претплатникот се однесува штетно и несовесно кон јавната комуникациска мрежа на Операторот, со своето однесување предизвика преоптоварување на техничките капацитети на јавната електронска комуникациска мрежа на Операторот, предизвика финансиска или оперативна штета на Операторот, ги користи услугите за други цели, освен за сопствени (персонални) потреби или за остварување на цели спротивни на Општите Услови, склучениот Претплатнички договор и применливите законски и подзаконски акти, Операторот ќе го ограничи или исклучи пристапот кон јавната комуникациска мрежа и услуга.

## Телефонија

Операторот на своите крајни корисници и Претплатници им нуди фиксна и мобилна телефонска услуга.

Операторот на секој Претплатник по потпишувањето на Договор со операторот давател на услугата - телефонија, ќе му се овозможи приклучно место за телефонски уред за фиксната телефонска услуга или СИМ картичка за мобилната телефонска услуга. Операторот овозможува пристап до своите телефонски услуги согласно условите пропишани во овие „Општи услови“, претплатничкиот договор и политиките за фер користење на услугите.

## Привремено исклучување (мирување)

Операторот на секој Претплатник ќе му овозможи привремено да ги исклучи сите услуги кои ги користи Претплатникот потпишувајќи соодветен образец дефиниран од Операторот „Барање за привремено исклучување“ кој Претплатникот го пополнува и го доставува до Операторот. Операторот на бараниот датум (кој мора да е барем 1 (еден) работен ден по датумот на поднесување на барањето) од страна на Претплатникот, ќе го исклучи корисникот од јавната електронска комуникациска мрежа со што корисникот ќе прекине да добива каква било услуга од Операторот.

За периодот кога претплатникот е привремено исклучен нема да му се наплаќа месечен надоместок за услугите за кои има склучен договор.

Претплатникот останува со статус „Привремено исклучен“ сè додека тој не побара повторно да биде активиран.

За услугата „Привремено исклучување“, Претплатникот плаќа надоместок согласно актуелниот ценовник на Операторот.

## **Повторно вклучување**

Операторот на секој Претплатник кој е со статус „Привремено исклучен“ или „Исклучен“ ќе му овозможи повторно вклучување на јавната електронска комуникациска мрежа кога Претплатникот ќе потпише соодветен образец дефиниран од Операторот „Барање за повторно вклучување“ кој Претплатникот го пополнува и го доставува до Операторот. Операторот на бараниот датум (кој мора да е барем 1 (еден) работен ден после датумот на поднесување на барањето) од страна на Претплатникот, повторно ќе го приклучи корисникот од јавната електронска комуникациска мрежа со што корисникот ќе продолжи да ги добива сите услуги од Операторот.

По денот на повторното приклучување, на Претплатникот му се менува статусот во „активен“ и Операторот ќе започне да му доставува сметки за сите услуги кои Претплатникот ги користи.

За услугата „Повторно вклучување“, Претплатникот плаќа надоместок согласно актуелниот ценовник на Операторот.

## **Префрлување приклучок на друга адреса**

Операторот на секој Претплатник ќе му овозможи префрлање на кабелскиот приклучок од една на друга адреса, доколку тоа е технички возможно и доколку Операторот има своја мрежа на новата адреса на која Претплатникот бара да биде префрлен.

Претплатникот ќе потпише соодветен образец дефиниран од Операторот „Барање за префрлување“ кој Претплатникот го пополнува и го доставува до Операторот.

Операторот го исклучува корисникот од старата адреса и го приклучува Претплатникот на новата адреса со што ги активира сите услуги кои ги користил Претплатникот на старата адреса.

Операторот ќе изврши промена на адресата во својот систем за евиденција на Претплатникот.

За услугата „Префрлување на приклучок“, Претплатникот плаќа надоместок согласно актуелниот ценовник на Операторот.

## **Меморирање на канали**

Доколку Претплатникот не може сам да си ги меморира каналите кои ги нуди Операторот, може да побара ова да го направат стручните лица на Операторот.

За услугата „Меморирање канали“, Претплатникот плаќа надоместок согласно актуелниот ценовник на Операторот.

## **Дополнителен ТВ-приклучок**

Претплатникот може на еден Договор за КТВ-приклучок да има повеќе ТВ-приемници (приклучоци). Со самото приклучување Претплатникот добива приклучно место за еден ТВ-приемник. Доколку Претплатникот има потреба од повеќе ТВ-приклучоци може да побара од

стручните луѓе на Операторот да направат дополнителни приклучоци за кои Операторот ќе наплати соодветен надоместок од приклучок, согласно актуелниот ценовник на Операторот.

Месечната претплата за КТВ-приклучок зависи од бројот на ТВ-приклучоци кои ги има Претплатникот, односно бројот на ТВ-приклучоци се дели со 4 и добиениот коефициент заокружен на првиот поголем цел број се множи со висината на месечната претплатата.

Примери:

Опис	Коефициент	Број на месечни претплати
2 ТВ-Приемника	$2/4=0,5$	<b>1</b>
4 ТВ-Приемника	$4/4=1$	<b>1</b>
5 ТВ-Приемника	$5/4=1,25$	<b>2</b>

## ЦЕНОВНИК

Операторот ги утврдува цените за пристап и користење на услугите во ценовникот кој е јавно објавен на веб-страницата, наплатните центри, инфо-каналот.

Операторот има право на измена на цените во Ценовникот и доколку постојат поголеми реални трошоци за да се оствари одредена услуга може да побара и дополнителни средства од страна на Претплатникот.

## НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Претплатникот плаќа надоместок за пристап и користење услуги во согласност со цените и тарифите утврдени во ценовникот на операторот, за секој месец - најдоцна до 15 во месецот за сметката за претходниот месец.

Претплатникот секој месец од страна на Операторот ќе добива сметка која е јасна и лесно разбирлива. Непримањето на сметката или непоседувањето на сметката од било која причина не го ослободува претплатникот од обврската да го плати должничкиот износ во однос на предвидениот рок, односно Претплатникот треба сам да побара сметка доколку не ја примил на време.

Сите плаќања Претплатникот може да ги изврши во која било банка на жиро-сметката на Операторот, во наплатните центри на Операторот како и кај овластените инкасатори од страна на Операторот.

Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува законска камата од денот кога Претплатникот задоцнил со плаќањето.

Доколку Претплатникот не ја плати сметката во рокот за плаќање, Операторот може:

- да го ограничи пристапот до услугите, при што нема да му го ограничи пристапот и користењето на броевите на службите за итни повици;
- да го исклучи претплатникот и да го раскине договорот на начин кој е утврден согласно претплатничкиот договор.

Претплатникот може да депонира паричен износ како аванс на сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање кон Операторот.



Операторот има право да побара од Претплатникот паричен износ на средства како аванс или гаранција, а особено по исклучување на Претплатникот поради доцнење или неможност за плаќање, за пристап до јавната комуникациска мрежа, при склучување претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на Република Македонија или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност.

Операторот може да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и да го извести, доколку утврди какво било невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Доколку дотогаш направениот износ имал најмалку двапати поголем од просечниот износ што Претплатникот го платил во последните три месеци, Операторот може да го прекине обезбедувањето на тие услуги.

## **Враќање на парични средства**

Операторот ќе ги врати паричните средства на Претплатникот:

- Во случај на привремен прекин на претплатничка линија од сообраќај поради пречки на линијата, Операторот врши враќање на паричните средства за износ пропорционален на деновите кога линијата била во прекин, но само доколку прекилот траел повеќе од 2 работни дена. Износот ќе биде одбиен од наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците за фиксна комуникациска мрежа.
- Во други случаи на основан приговор од страна на Претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот на користени комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкalkулирана законска казнена камата.
- Во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, Операторот ќе изврши враќање на депонираните средства како аванс, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

## **ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ**

### **Права на Операторот**

Операторот има право:

Да наплатува надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок за претплатничка линија (претплата), како и сите други надоместоци утврдени во неговиот ценовник;

Поради ненавремено плаќање или неплаќање на сметките, да изврши исклучување на претплатничката линија;

За повторно вклучување на исклучена линија поради ненавремено плаќање или неплаќање, да го задолжи Претплатникот покрај заостанатиот долг, да плати надоместок за повторно приклучување на претплатничката линија во согласност со неговиот ценовник;

Да ја провери платежната способност на правно или физичко лице кое поднесува барање за склучување претплатнички договор;

Да стави забрана на користење на дополнителните услуги како и на услуги со додадена вредност кои Операторот ги обезбедува или до кои обезбедува пристап, а за кои

Претплатникот при користењето на тие услуги направил долг кој не го платил во определениот рок;

Да ги промени техничките карактеристики на мрежата и услугата вклучувајќи и промена на повикувачкиот број на претплатникот со цел да се обезбеди подобар квалитет и можност за користење нови услуги;

Да ги побара податоците од своите претплатници одредени во членот 118 од ЗЕК.

Да ги чува, обработува и разменува податоците на претплатникот, заради исполнување на целите на претплатничкиот договор во согласност со ЗЕК и прописите донесени врз основа на него;

Да одбие барање за склучување претплатнички договор во случаите утврдени со членот „Одбивање на барање за склучување претплатнички договор“ од овие Општи услови;

Да врши преглед и контрола на исправноста на терминалната опрема и инсталации на Претплатникот.

## **Обврски на Операторот**

Операторот треба:

Да овозможи пристап и активирање на услугите во рокот определен во претплатничкиот договор;

Да обезбеди квалитет на услугите, определен со претплатничкиот договор, а во согласност со правилникот на АЕК за видот и содржината на податоци кои операторите 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; Да обезбеди непрекинато користење на услугите;

Да обезбеди евиденција за своите претплатници;

Да обезбедува доверливост на податоците за претплатниците, нивно чување, објавување и користење, согласно со одредбите на ЗЕК и прописите донесени врз основа на него;

Да организира служба за грижа за корисници и да ги објавува броевите за пристап до неа;

Да изготвува детална сметка за користењето на услугите и да ја достави до претплатниците;

Писмено да го извести Претплатникот во случај на повреда на одредбите од претплатничкиот договор и да му определи разумен рок за исполнување на договорените обврски, освен во случаите одредени во ставот (4) на членот 104 од ЗЕК, за што дополнително писмено ќе го извести Претплатникот;

Да го ослободи Претплатникот од плаќање на дел од месечната претплата во случај на привремен прекин на пристапот на услугите кој настанал не по вина на Претплатникот, за износ пропорционален на времетраењето на прекилот во согласност со членот „Враќање на парични средства“ од овие Општи услови;

Да не го ограничи пристапот до неговите услуги и/или да го исклучи Претплатникот и да не го раскине претплатничкиот договор, доколку Претплатникот поднесе писмен приговор во врска со износот на сметката, сè до донесувањето на конечната одлука;

Да спроведе постапка по приговор на Претплатникот, согласно одредбите на членот „Приговори и жалби“ од овие Општи услови;

Да обезбеди одржување на мрежата и опремата на начин кој овозможува непрекинато обезбедување на услугите;

Во рамките на техничките можности да отстрани какви било пречки на мрежата и опремата во најкраток можен рок;

Да испрати известување до АЕК и/или корисниците за намерата да го прекине обезбедувањето на услугите поради изведување на планирани технички и работни зафати на мрежата и опремата на начин утврден во членот „Ограничување или прекин на пристап до мрежа“ согласно Општите услови.

Привремено да го ограничи или прекине пристапот до услугите во случаите предвидени во членот „Ограничување или прекин на пристап до мрежа“ согласно Општите услови.

Да ги чува податоците за претплатниците и услугите согласно одредбите од ЗЕК.

Да обезбеди бесплатен пристап до броевите за службите за итни повици;

Да ги врати паричните средства во случаите утврдени во членот „Враќање на парични средства“;

Да обезбеди согласност од Претплатникот за добивање информации со кои се врши директен маркетинг, а со користење на автоматски системи за повикување на телефонски броеви и/или испраќање на SMS/MMS пораки без човечка интервенција;

Да обезбеди привремен прекин на услугите (мирување) на барање на Претплатникот;

Да овозможи пренос на правото на користење на услугите на друго лице на барање на Претплатникот.

## **ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ**

### **Права на Претплатникот**

Претплатникот има право:

Да ги добива непречено, ефикасно и редовно сите услуги што можат да бидат користени на неговата терминална опрема што се соодветни на технолошкиот развој на капацитетите на Операторот.

Да бара привремени на обезбедувањето на услугите (мирување) на начин и постапка утврдена од страна на Операторот.

Да го пренесе правото на користење на друго лице што сам ќе го одреди на начин и постапка утврдена од страна на Операторот, доколку тоа лице ги исполнува условите за користење.

Да го задржи истиот повикувачки претплатнички број при промена на Оператор и/или мрежна завршна точка во исто географско нумерациско подрачје (географска преносливост) на начин и постапка утврдена во Правилникот за преносливост на броеви.

На достапност до службата за грижа на корисници за каков било проблем или информација во врска со користењето на услугите.

Да бара и да добие транспарентна, споредлива, целосна и ажурирана информација која се однесува на услугите што ги овозможува Операторот, како и за цените и тарифите за нивно користење.

По претходно доставено барање до Операторот без надомест, да избере кои лични податоци нема да бидат достапни за јавноста.

Да поднесе приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите.

Да му бидат вратени паричните средства во случаите утврдени во членот „Враќање на парични средства“.

## **Обврски на претплатникот**

Претплатникот треба:

Навремено да ги плаќа фактурираните износи за користените услуги, до предвидениот рок согласно договорот.

Да ги користи комуникациските услуги за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемирува други корисници, да не дава комуникациски услуги на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на ЗЕК и друг закон или пропис, како и на условите содржани во претплатничкиот договор.

Во рок определен од страна на Операторот, писмено да го извести Операторот за секоја промена на податоците од претплатничкиот договор, а кои се неопходни за непречено доставување на известувањата или сметките.

Да овозможи пристап до мрежата завршна точка на терминалната опрема на овластени лица на Операторот.

Да користи само терминална опрема во согласност со условите утврдени со прописите со кои се уредува радио и телекомуникациската терминална опрема.

Да го прочита секое упатство или соопштение дадено од страна на операторот и/или давателот на услуги во врска со користењето на јавните комуникациски услуги.

Да не презема каква било активност која би го нарушила интегритетот на мрежата или би нанела штета.

Да ги сноси трошоците за отстранување дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, предизвикани по негова вина.

Да не дозволува претплатничката линија да се користи за вознемирувачки повици или за лажни повици.

Во случај на недобивање на месечна сметка за користени услуги, да се информира во специјализираните служби за односи со корисници и да побара нејзино изготвување.

На барање на Операторот да ги достави податоците од член 118 од Законот за електронски комуникации.

## **Одговорности на Претплатникот**

Претплатникот ќе биде одговорен за сите штети на Операторот, кои директно се предизвикани како последница на неизвршување на обврските согласно Општите услови.

Претплатникот е одговорен за користењето на приклучокот, кога го користат и трети лица на кои тој, тоа им го овозможил тоа.

Претплатникот се обврзува приклучокот на мрежата да го користи согласно неговата примена, да не врши злоупотреба, да не вознемирува други претплатници и да не го користи за цели спротивни на моралните норми и Законот.

Претплатникот е должен својата терминална опрема и инсталации да ги одржува во состојба која обезбедува правилно и уредно пренесување на информациите преку мрежата и со нивна упортеба да не го попречува нормалното функционирање на мрежата на која е приклучен.

Претплатникот нема да е одговорен за штетите настанати поради елементарна непогода, саботажа, немири или со одлуки донесени од државен орган.

## **ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ**

### **Обврска за квалитет**

Операторот треба да обезбеди квалитет на јавните комуникациски услуги на ниво определено со ЗЕК и со Правилникот.

Операторот треба да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугите согласно своите технички можности.

### **Параметри за квалитет на комуникациски услуги**

Операторот редовно на својата веб-страница ќе ги објавува параметрите за квалитет согласно извештајот на АЕК.

## **ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА**

Претплатниците на комуникациските услуги не треба да приклучат на јавната мрежа терминална опрема која не е во согласност со условите пропишани со прописите со кој се уредува радио и телекомуникациската терминална опрема и/или со планот за намена на радиофреквенциските опсежи во Република Македонија.

Доколку претплатникот при склучување на претплатничкиот договор купува или добива на користење терминална опрема која е ограничена (заклучена) да се користи само во мрежата на Операторот со кои има склучено претплатнички договор, Операторот ќе го извести претплатникот дали оваа опрема може да ја користи кај друг Оператор во случај на раскинување на претплатничкиот договор, како и да го извести за цената и начинот на отклучување на истата доколку ги обезбедува.

Доколку терминалната опрема од ставот (2) на овој член има вградени ограничувања од Операторот на некои функционалности кои се достапни од производителот на опремата,

Операторот во ценовникот и/или каталогот, кои се јавно достапни, ќе ја наведе цената за отклучување на секоја функционалност посебно, начинот и временските ограничувања, доколку ги има, или да наведе дека заклучените функционалности не се достапни за таа терминална опрема.

## **ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАП**

Операторот може без согласност на корисниците привремено да го ограничи или прекине пристапот кон јавните комуникациски услуги во следните случаи:

- Доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршување на работите или отстранување на пречките;
- Ако се утврдат технички пречки или недостатоци на претплатничката терминална опрема или инсталации, до отстранувањето на овие пречки, односно недостатоци;
- Доколку Претплатникот не ја плати сметката за користење на услугите до датумот за плаќање определен со договорот, до нејзино целосно плаќање, освен во случај на поднесен приговор за износот на сметката, кога Претплатникот треба да го плати износот на месечната претплата до датумот наведен во договорот, до конечност на одлуката;
- Доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на други лица со надомест;
- Ако претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации, до извршувањето на прегледот;
- Ако претплатникот приклучи терминална опрема којашто не е во согласност со важечките прописи;
- Доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цели спротивни на ЗЕК, прописите донесени врз основа на него или друг закон или пропис, констатирана од страна на надлежен орган;
- Доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од претплатничкиот договор.

Операторот по електронски пат, писмено или преку медиумите во случаите на привремено ограничување или прекин на пристапот кон комуникациските услуги утврдени во ставот (1) алинеи 1 и 2 од овој член кои траат подолго од 30 минути ги известува корисниците и Агенцијата за електронски комуникации најмалку 48 часа пред планираното ограничување или прекин на пристапот, како и не подолго од 48 часа по прекилот кај ограничувањата или прекините предизвикани од технички или недостатоци на мрежата.

Во случај на прекин во обезбедувањето на јавните комуникациски услуги настанат поради дефект за кој Операторот не е одговорен, ги известува корисниците за очекуваното време за отстранување на дефектот и за нивното повторно вклучување во комуникацискиот сообраќај.

Во случај на планирани технички работи и работни зафати, коишто се однесуваат на интервенција во мрежата и опремата, Операторот навремено испраќа информација до

корисниците и Агенцијата за причините за исклучувањето, времето на исклучување и повторното вклучување.

Операторот нема однапред писмено да го извести претплатникот за исклучување, доколку се:

- Предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или
- Предизвикува голема материјална или оперативна штета.

## **ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИК**

Операторот може да го ограничи пристапот до неговите услуги и/или да го исклучи Претплатникот од комуникациската мрежа само во случај кога претплатникот не ги исполнил своите обврски или не постапил според условите наведени во претплатничкиот договор.

При исклучување на Претплатникот, Операторот може да го задолжи Претплатникот со надоместок за исклучување, согласно ценовникот на Операторот.

Во случај на повреда на одредбите од претплатничкиот договор, Операторот писмено ќе го извести Претплатникот и да му определи разумен рок за исполнување на договорените обврски пред да биде исклучен од јавната електронска комуникациска мрежа.

Операторот нема однапред писмено да го извести претплатникот за исклучување, доколку се:

- предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или
- предизвикува голема материјална или оперативна штета.

Доколку е технички можно, Операторот има право да го ограничи пристапот само до оние услуги во однос на кои Претплатникот не постапил според условите наведени во претплатничкиот договор, освен во случаи на злоупотреба констатирани од страна на надлежен државен орган и континуирано доцнење со плаќањето или неплаќањето на сметките.

Операторот по исклучувањето на корисникот од јавната електронска комуникациска мрежа може да преземе активности за наплата на финансиските побарувања по судски пат.

Откако Претплатникот ќе го плати долгот и ќе достави валиден документ за извршена уплата, Операторот во најкраток можен рок ќе го изврши повторното приклучување.

## **ПРАВО НА ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ**

Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедување услуги.

Претплатникот може да поднесе приговор користејќи образец кој може да го најде во кој било наплатен центар на Операторот или електронски директно на веб-страницата на Операторот.

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

Во случај на поднесен приговор во врска со износот на сметката, сè до донесувањето на конечна одлука, Претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во кое било 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 треба 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 АЕК. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршената техничка контрола и сл.).

Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на нејзиниот прием да побара заштита на своето право пред АЕК.

Доколку Операторот не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот (5) од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право од АЕК во рок од 35 дена од денот денот на поднесување на приговорот до Операторот.

Агенцијата, одлучува по приговорот од претплатникот во рок од 42 дена од денот на приемот.

## **РАСКИНУВАЊЕ ДОГОВОР**

### **Раскинување договор по барање на претплатник**

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со Операторот лично со поднесување на писмено барање на образец пропишан од страна на Операторот, а објавен во овие Општи услови и во рок определен со претплатничкиот договор, при што треба да ги намира сите доспеани обврски кон Операторот.

Претплатникот и по раскинувањето на договорот ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на Претплатникот.

При раскинување на договорот, претплатникот треба да ги врати опремата која е во сопственост на Операторот во исправна состојба, која ја утврдува Операторот при нејзиното превземање.

### **Раскинување договор по барање на оператор**

Операторот може да го раскине договорот во рок определен во самиот договор особено:

- поради неисполнување на обврските на Претплатникот предвидени со договорот;
- доколку услугата се користи или е наменета да се користи за цел спротивно на условите од договорот;
- доколку Претплатникот го користи приклучокот и услугите за давање услуги на трети лица со одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со Операторот;
- во случај на смрт на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 6 (шест) месеци;
- кога со судска одлука Претплатникот се брише од соодветниот регистар;



- во случај на стечај или ликвидација, или неликвидност на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на Операторот;
- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на ЗЕК, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;
- доколку Операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на „виша сила“ подолго од 6 (шест) месеци.

Во случај на раскинување на договорот, сите финансиски обврски на Претплатникот кон Операторот стасуваат веднаш;

Во случај на раскинување на Договорот поради задоцнето плаќање, Претплатникот не може да склучи нов Договор пред целосно да ги намира своите финансиски обврски кон Операторот.

Во случај на смрт на Претплатникот, Операторот на барање на неговите наследници или членови на семејството, ќе изврши промена на насловот на Претплатникот и пренос на претплатничкиот договор.

Ако за Претплатникот е отворена стечајна или ликвидациона постапка, стечајниот управник или ликвидаторот е должен да го извести Операторот за таквата постапка по пишан пат во рок од 30 дена од денот кога е отворена наведената постапка. Ако стечајниот управник или ликвидаторот во писменото известување побара промена на името (насловот) на претплатникот и пренос на претплатничкиот договор, Операторот ќе го пренесе претплатничкиот договор и ќе ги направи потребните промени во насловот на Претплатникот.

## **ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

### **Измена и дополнување на Општите услови**

Операторот може, по сопствена одлука, а особено ако тоа го налагаат пазарните услови или измените на законската регулатива, да ги промени или дополни овие Општи услови, при што навремено ќе ги информира претплатниците за промените во Општите услови.

### **„Виша сила“**

Користењето на услугите на Операторот може да биде прекинато поради дејство на „виша сила“. Под „виша сила“ се подразбира настан независен од волјата на договорените страни, чие настанување не можело да се спречи или предвиди и поради кои исполнувањето на обврските од договорот станало отежнато или неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна), акти на јавна власт. Операторот нема да сноси никаква одговорност кон претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикан од настан на „виша сила“.

### **Решавање на спорови**

Решавањето на споровите кои ќе се појават ќе се решаваат спогодбено или онака како е дефинирано во претплатничкиот договор.

### **Влегување на сила**

Општите услови влегуваат во сила од денот на нивното донесување, а ќе се применуваат од денот на нивното објавување на веб-страницата на Операторот.

