



**ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР БР. \_\_\_\_\_**

**ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА КОМУНИКАЦИСКА УСЛУГА**

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

1. Друштво за трговија и услуги МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, со седиште на ул. Максим Горки бр.11/1-кат 3, Скопје-Центар, со ЕМБС: 7519958 и ЕДБ: 4080021599415, застапувано преку управител Марко Лопичиќ од Белград, (Во понатамошниот текст „Оператор“) и

2. Претплатник:

- Физичко лице
- Правно лице (Во понатамошниот текст „Претплатник“)

<b>Име и презиме:</b>		<b>Целосен назив на правното лице:</b>	
<b>Адреса на живеење, град и општина:</b>		<b>Седиште, град и општина:</b>	
<b>ЕМБГ:</b>	<b>Број на лична карта:</b>	<b>ЕМБС:</b>	<b>ЕДБ:</b>
<b>Важност на личната карта:</b>		<b>Застапувано од:</b>	
<b>Издадена од:</b>		<b>ЕМБГ:</b>	<b>Број на лична карта:</b>
<b>Контакт тел:</b>		<b>Контакт тел:</b>	
<b>Емаил:</b>		<b>Емаил:</b>	

Во понатамошниот текст Операторот и Претплатникот колективно ќе се нарекуваат „Договорни страни“

**Член 1  
ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ**

1.1. Предмет на овој Договор е уредување на правата, обврските и одговорностите помеѓу договорните страни заради воспоставување претплатнички однос за обезбедување јавна комуникациска услуга (реемитување на телевизиски програмски сервис преку сателит) преку електронска комуникациска мрежа за програмски телевизиски пакет согласно писмената Понуда, прилог кон

овој Договор, Општите Услови на Операторот и Ценовникот .

1.2. Обврските на Претплатникот за плаќање на Услугите, започнуваат од денот на нивната активација од страна на Операторот.

**Член 2  
ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА**

2.1. Терминалната опрема е во сопственост на Операторот.





2.2. Инсталирањето на терминалната опрема ќе ја врши Операторот самостојно или преку негов подизведувач.

2.3. Со денот на инсталирање на терминалната опрема на локација дадена од страна на Претплатникот, овластено лице на Операторот ќе состави и врачи посебен документ - реверс со кој му ја предава терминалната опрема во владение на Претплатникот.

2.4. Претплатникот е должен да ја чува терминалната опрема како добар домаќин, да ја користи терминалната опрема во согласност со нејзината намена и техничките спецификации пропишани од Операторот, како и да дозволи преглед на терминалната опрема на барање на Операторот.

2.5. Претплатникот може, поради технички причини да побара замена на испорачаната терминална опрема со друг тип на терминална опрема согласно Општите услови на Операторот.

### **Член 3**

#### **ПРИСТАП КОН МРЕЖИТЕ И ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИ НА ОПЕРАТОРОТ**

3.1. Операторот му обезбедува на Претплатникот право на пристап преку неговата електронска комуникациска мрежа или јавна комуникациска мрежа на друг Оператор со кој има склучено договор за пристап.

3.2. Корисникот, за користење на електронската комуникациска услуга на Операторот доставува Барање за склучување претплатнички договор со сите потребни документи наведени во Барањето.

3.3. Операторот ќе ја активира услугата од ставот 1 од овој член во најбрз можен рок но не подоцна од 30 (триесет) работни дена од денот на склучувањето на Договорот.

3.4. Од моментот на активирањето на услугите од страна на Операторот, започнуваат обврските за плаќање на месечна претплата, како и надоместоци за користењето на услугата.

3.5. Доколку за обезбедување на бараните услуги се утврди потреба од подолг рок за реализација,

Операторот ќе го извести Претплатникот и ќе му предложи нов рок за активирање на услугата кој

не може да биде подолг од 15 (петнаесет) дена. Во случај Претплатникот да не го прифати овој рок, претплатничкиот договор се смета дека не е склучен, без никакви правни и материјални последици за Претплатникот.

3.6. Операторот овозможува со месечна претплата активирање и користење на дополнителни телевизиски телевизиски програмски пакети под услови и начин предвидени во Општите услови, Понудата и Ценовникот.

3.7. Активирањето/деактивирањето на дополнителните телевизиски програмски пакети од точка 3.6 од овој Договор се врши преку поднесување на барање во продажните салони на Операторот, со повик во контакт центарот на телефонски број 15010, односно на кој било друг начин предвиден од страна на Операторот, а во согласност со Законот за електронски комуникации и подзаконските акти.

3.8. За активирањето/деактивирањето на дополнителните телевизиски програмски пакети, Операторот е должен да го извести Претплатникот во рок од 7 работни дена од денот на приемот на барањето.

3.8. Услугата од точка 3.6 ќе се тарифира со месечната претплата.

### **Член 4**

#### **КВАЛИТЕТ НА ОБЕЗБЕДЕНИТЕ УСЛУГИ**

4.1. Квалитетот на услугите кои операторот ги нуди на Претплатникот ќе биде согласно одредбите од Законот за електронските комуникации и подзаконските акти.

4.2. Во случај на прекин на услугата, Оператор ќе вложи напори за отстранување на пречките во најкус можен рок заради обезбедување на соодветното ниво на квалитетот на услугата, во постапката утврдена со Општите Услови на Операторот.

4.3. Информациите за минималното ниво за квалитетот на услугата се достапни на веб страната на Операторот.

4.4 Операторот нема да биде одговорен за било каква пречка, штета или настанат прекин во обезбедувањето на услугите поради појава на ситуација на виша сила како што се природни настани ( поплави, пожари, земјотреси,



електрични празнења и слично) и општествени настани ( штрајкови, граѓански немири, блокади, војна и сл).

4.5. Во случај на прекин на услугите, Операторот не одговара за настаната штета врз уреди и опрема во сопственост на Претплатникот кои што се поврзани со терминалната опрема на Операторот ако таквата штета е последица на надворешни електрични празнења како прекин, оптоварување или дефект во електричната дистрибутивна мрежа, или последица на други причини кои не зависат од Операторот.

## **Член 5 ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ**

### 5.1. Операторот се обврзува:

- да обезбеди квалитетни електронски комуникациски услуги за реемитување на телевизиски програмски сервис преку сателит, согласно Законот за електронски комуникации и други подзаконски акти;
- да објавува транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи (официјален Ценовник) за сите надоместоци на својата веб страна и во официјалните продажни места;
- да овозможи промена на програмскиот телевизиски пакет доколку претплатникот ги исполнува условите за користење на програмскиот пакет согласно Општите услови, Ценовникот и Понудата на Операторот.
- да достави информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои што ги користи претплатникот согласно избраниот програмски телевизиски пакет во тековниот месец;
- да прими барање за склучување на претплатнички договор, приложено во форма и начин предвиден од страна на Операторот, да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите во квалитет дефиниран во понудата и писмено да го извести Претплатникот за истото во рок од 15(петнаесет) дена согласно Општите услови;

- да ги активира услугите во рокот определен со овој Договор;
- редовно да доставува фактура за користените услуги и да определи рок за плаќање на фактурата;
- да обезбеди контакт центар (техничка поддршка) со телефонски број 15010 достапен за информации за претплатниците, како и навремено да ги детектира дефектите во мрежата и да обезбеди нивно отстранување;
- да води евиденција за податоците на своите претплатници, согласно Законот за електронските комуникации и другите релевантни и важечки регулативи и акти и да ги презема сите соодветни технички
- и организациски мерки за заштита на доверливоста на податоците на Претплатникот од неовластен пристап, обработка, чување или бришење на истите;
- да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до определени канали или да обезбеди код за нивно активирање, на барање на Претплатникот, во согласност со Законот за електронските комуникации и другите релевантни и важечки регулативи и акти;

### 5.2. Операторот има право:

- да одбие барање за склучување на претплатнички договор, доколку барателот има ненамирен долг кон Операторот, се утврди дека барателот не поседува платежна способност, барателот ги нема поднесено сите потребни документи или нема доставено дополнителни документи на барање на Операторот согласно Општите правила, нема техничка можност од страна на Операторот или таквиот приклучок може да предизвика проблеми во неговата мрежа;
- да наплати еднократен надомест за почетно приклучување и месечен надомест за услугите утврдено согласно официјалниот Ценовник и Општите услови;



- да го прекине или ограничи пристапот до услугите на Претплатникот, доколку истиот не ги намирува сметките во целост во определениот рок за плаќање;
- да наплати еднократен надомест за повторно активирање на исклучена услуга, согласно официјалниот Ценовник;
- да ги наплати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнувања на договорните обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор;
- да пресметува законска казнена камата сметано од денот кога претплатникот задоцнил со плаќање, во случај на ненавремено плаќање;
- да го прекине или ограничи пристапот до услугите на Претплатникот, без негова согласност, доколку Претплатникот ги прекршува обврските предвидени во Договорот или прави злоупотреба на јавните комуникациски услуги. Операторот е должен писмено да го извести Претплатникот за настанатите прекршувања и да му даде разумен рок за исполнување на договорените обврски;
- да побара од Претплатникот да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување на претплатникот заради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на претплатнички договор од времен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на Р.С. Македонија или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност согласно Општите услови;
- врз основа на претходно добиена согласност за директен маркетинг од Претплатникот, да го известува со сите достапни средства за комуникација (телефонски, писмено, електронска пошта и слично) за сите нови програмски телевизиски пакети, дополнителни програмски телевизиски пакети и услуги и на Операторот;
- да ги менува условите од стандардниот претплатнички договор, по претходно

извесување на Претплатникот, за што Претплатникот, доколку не се согласува со промената на условите, има право без известување или последици да го раскине договорот;

- да овозможи депонирање на паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање на месечната сметка од страна на претплатник согласно Општите услови;

## Член 6

### ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

#### 6.1. Претплатникот се обврзува:

- да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, исклучиво за сопствените потреби и согласно нивната намена, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и другите релевантни и апликативни регулативи и акти;
- да го извести Операторот за секоја промена на податоците од претплатничкиот договор во рок од 15 (петнаесет) дена по направената измена. Претплатникот се обврзува за точноста на податоците и веродостојноста на приложената документација при склучувањето на Договорот и неговите измени;
- да го плати износот што го должи во предвидениот рок. Доколку на Претплатникот не примил месечната фактура, истата е потребно да ја побара од надлежните служби на Операторот;
- да плати законска казнена камата од денот кога задоцнил со плаќање, во случај на ненавремено плаќање;
- да ги плати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор;
- да плати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за услугите,





- да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, на барање на Операторот, а особено по исклучување заради доцнење или неможност за плаќање, за пристап до при склучување на претплатничкиот договор од времен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на Република Македонија или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност;
- да го почитува секое упатство или соопштение дадено од страна на Операторот во врска со користењето на јавните комуникациски услуги,
- да не презема било какви активности кои би го нарушиле интегритетот на мрежата или би нанеле штета;
- да ги сноси сите трошоци за отстранување на дефекти на терминалната опрема предизвикани по негова вина согласно Ценовникот на Операторот;
- лично да одговара и да ги сноси трошоците за штети настанати поради откривање на лични и други податоци по негова вина.

## 6.2. Претплатникот има право:

- на пристап до транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи за програмските телевизиски пакети и дополнителните програмски телевизиски пакети, за сите надоместоци во случај на раскинување на претплатнички договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, како и информации за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат, во јасна, разбирлива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во официјалните продажни места на операторот;
- од страна на операторот, во рок од 15 (петнаесет) работни денови, во пишана форма да биде известен за постоењето, односно не постоењето на техничка

- можност со наведување на причините за одбивање на барањето;
- да ги користи услугите кои се предмет на претплатничкиот договор во рок утврден од страна на операторот;
- да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа;
- да му се менуваат условите од претплатнички договор само по писмено известување согласно член 16.1, за што Претплатникот, доколку не се согласува со промената на условите, има право без известување или последици да го раскине договорот;
- да има јавно достапна листа на услуги што му се нудат и обезбедуваат од страна на операторот;
- да му се овозможи промена на програмскиот телевизиски пакет, доколку ги исполнува условите за користење на програмскиот пакет определен од операторот;
- да му се овозможи активирање, деактивирање и користење на основни и дополнителни телевизиски програмски пакети, на негово барање, при што Операторот е должен да обезбеди доказ за активирање /деактивирање;
- да поднесе приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите;
- да поднесе барање за преселување на претплатнички приклучок на друга адреса согласно постапка утврдена со Општите услови;
- на негово барање да го пренесе правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот во согласност со Операторот и согласно Ценовникот;
- на негово барање да му мирува претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци за што ќе плати еднократен надомест согласно





Ценовникот, при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување;

- да му се обезбеди техничка можност за забрана за пристап до одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање на негово барање;
- да му биде наведен програмскиот пакет согласно чл.1 т.1.1. од овој Договор
- да му биде достапна на веб страната на Операторот, листата на програмските сервиси од програмскиот пакет за кој е склучен Договорот;
- да одлучи да не му се објавуваат личните податоци во јавноста;

#### Член 7

#### ФОРМИ И НАЧИН НА КОМУНИКАЦИЈА СО ПРЕТПЛАТНИК

7.1. Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.

7.2. Операторот комуницира со претплатникот или со лице кое има полномошно издадено од претплатникот, доколку претплатникот е физичко лице, со законскиот застапник на претплатникот или со лице вработено кај претплатникот кое за таа цел е овластено со печат и потпис од одговорното лице на претплатникот, доколку претплатникот е правно лице, во продажните салони на операторот или овластените правни лица од операторот.

7.3. Пишаната форма, може да биде доставена на еден од следниве начини: со предавање од страна на оператор/ претплатник лично; по пошта и преку веб страна

7.4. Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има потврдена електронска адреса од претплатникот преку која ќе се врши доставата.

7.5. Покрај наведените начини на комуникација, Операторот може да испраќа определени известувања до Претплатникот и преку смс или електронска пошта.

#### Член 8

#### ПРАВО НА ПРИГОВОР

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

8.2. Приговорот се поднесува во писмена или електронска форма во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на фактурата, односно од денот на настанатата повреда предмет на приговорот.

8.3. Доставата на приговор и одговор на приговор се врши на еден од следниве начини:

- со предавање лично од претплатникот во официјалните продажни места на операторот и од страна на операторот лично на претплатникот,
- по пошта со препорачана пратка,
- по електронски пат на емаил адреса \_\_\_\_\_, доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма

8.4. Операторот е должен да одговори по однос на вложениот приговор во рок од 15(петнаесет) дена од денот на приемот на истиот.

8.5. Доколку операторот не постапи по приговорот во утврдениот рок, Претплатникот има право до Агенцијата за електронски комуникации да достави барање за решавање на спор во рок од 35(триесет и пет) дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот.

8.6. Доколку Претплатникот не е задоволен од одговорот на приговорот има право во рок од 15(петнаесет) дена од денот на приемот на истиот да побара заштита на своето право пред Агенцијата.

8.7. Претплатникот може да добие остварување на своите права со повикување на бесплатниот телефонски број 190 на контакт центарот на АЕК.





8.8. Во случај на поднесување на приговор во врска со износот на сметката, се до донесување на конечна одлука од страна на Агенцијата, Претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во рокот определен во сметката.

#### **Член 9 ПРОГРАМСКИ ПАКЕТИ**

9.1. Претплатникот со потпишување на овој Договор потврдува дека од страна на МТЕЛ на јасен и недвосмислен начин е известен за комерцијалните цели на понудите на МТЕЛ која се однесува на основното обележје на услугата/сервисот, продажната цена, како и другите податоци утврдени со закон, а кои се содржани во овој Договор, Општите услуги и Понудата со Ценовник.

#### **Член 10 ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ**

10.1. Со потпишување на овој Договор, Претплатникот се согласува да му ги даде на Операторот личните и други податоци согласно Законот за електронските комуникации и Законот за заштита на личните податоци, а за целите за склучување на овој Договор.

10.2. Претплатникот е одговорен за вистинитоста на дадените лични податоци и веродостојноста на личните документи и во случај на нивна промена е должен да го извести операторот во рок од 15 (петнаесет) работни дена со приложување на соодветен доказ за изменетите податоци.

10.3. Операторот има право да ги чува, обработува, користи и разменува личните податоци на Претплатникот без негова согласност заради исполнување на целите на овој Договор, обезбедување на услугите предмет на овој Договор и евентуално давање на информации на надлежни државни органи во постапка пропишана со закон.

10.4. Операторот ќе ги преземе сите законски, технички и организациони мерки да ги чува личните податоци од неовластен пристап, бришење, обработка или чување.

10.5. Претплатникот е должен да се изјасни за сите барани согласности од Операторот, а пропишани со Законот за електронските

комуникации, Законот за заштита на личните податоци и нивните подзаконски акти, наведени во Прилог ----- кон овој Договор, при што Претплатникот треба да означи во полињата „ДА“ и „НЕ“.

10.6. Претплатникот за времетраење на овој Договор има право да врши промена на дадените согласности, на начин и постапка утврдени од страна на Операторот.

10.7. Операторот го известува Претплатникот дека врз основа на добиено одобрение од Агенција за заштита на лични податоци, може да врши пренос на личните податоци во земји членки на Европската Унија, земји членки на Европскиот економски простор и трети земји.

10.8. Претплатникот изјавува дека е запознаен со целта на обработката на неговите лични, односно дека истите се собираат и обработуваат согласно целите на овој Договор, Законот за електронски комуникации, Законот за аудио и аудиовизуелни медиуми, Законот за заштита на личните податоци и Општите услови на МТЕЛ и не смеат да се користат за други цели.

#### **Член 11 ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР**

11.1. Овој договор може да се склучи со незадолжително или задолжително времетраење.

11.2. Минималното задолжителното времетраење не може да биде подолго од 12 (дванаесет) или 24 (дваесет и четири) месеци во зависност од понудата на програмскиот телевизиски пакет кој Претплатникот го избрал или дополнително го активирал во текот на времетраењето на овој договор со потпишување на дополнителен анекс како составен дел на овој договор.

11.3. Доколку, претплатникот по истекот на задолжителното времетраење на договорот сака да продолжи да ги користи поволностите понудени на Операторот, потребно е да поднесе ново барање за склучување на договор. Во спротивно, по истекот на задолжителното времетраење, Претплатникот продолжува да ги



користи услугите согласно важечкиот Ценовник на неопределен временски период.

## **Член 12 РАСКИНУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР**

12.1. Раскинување на претплатнички договор по барање на Претплатник:

12.1.1. Претплатникот може да го раскине овој договор или да го откаже користењето на дополнителните телевизиски програмски пакети.

12.1.2. Претплатникот може да го раскине Договорот, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно во секое време по претходно поднесено писмено барање за раскинување Договорот.

12.1.3. Барањето за раскинување на претплатничкиот договор треба да ги содржи најмалку следниве податоци:

име или назив на Претплатникот;

матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица; -

адреса на Претплатникот; електронска комуникациска услуга (програмскиот пакет и/или дополнителните телевизиски програмски пакети, претплатнички број и др.) и

датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 (пет) дена од денот на поднесување на барањето.

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

12.1.5. Операторот ќе постапи по барањето за раскинување на Договорот најдоцна во рок од 30 дена од приемот на барањето, при што Претплатникот е должен да ги намира сите доспееани обврски за плаќање кои ги има кон Операторот.

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

12.1.7. Доколку Претплатникот го раскине овој договор пред истекот на задолжителното минимално времетраење на договорот согласно чл. 11 од овој Договор, Претплатникот е должен, покрај плаќањето на заостанатиот долг и направените трошоци за услугата, да му плати на Операторот и договорна казна/пенили пресметано како збир на надоместоците за преостанатите месеци за договорената услуга или надомест во висина на поволностите на производите или услугите кои претплатникот ги остварил врз основа на овој договор сметано од денот на раскинување до истекот на минималното задолжително времетраење, доколку е поповолно за него.

12.1.8. Доколку Претплатникот откаже користење на дополнителни телевизиски програмски пакети пред истекот на периодот на задолжително минимално времетраење на договорената обврска должен е да плати договорна казна согласно Општите правила.

12.1.9. Доколку Агенцијата за електронски комуникации утврди дека Операторот не ги исполнува обврските во врска со ниво на квалитет пропишан со подзаконски пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги, Претплатникот може да го раскине овој договор без наплата на договорни пенали. Во овој случај барањето, за раскинување на договорот предвиден во чл.7.1 од овој договор, треба да содржи и документ издаден од Агенцијата за електронски комуникации со кој што е утврдено пониско ниво на квалитет на услугата.

12.1.10. При раскинување на претплатничкиот договор, Претплатникот треба да ја врати терминалната опрема во рок од 8 (осум) дена од денот на раскинувањето на овој договор, во сопственост на операторот во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на терминалната опрема, за што операторот издава писмен документ а доколку истата не ја врати во предвидениот рок или ја врати во неисправна состојба должен е да плати во целост.

12.2. Раскинување на претплатнички договор од страна на операторот:

12.2.1. Операторот има право еднострано да го раскине Договорот во следните случаи:





- поради ненавремено и нецелосно плаќање на доспеаните фактури
- во случај на поведување постапка за стечај или ликвидација на Претплатникот или негови бришење од соодветен регистар врз основа на судска одлука,
- смрт на Претплатникот, доколку услугата не е пренесена на друго лице во рок од 6 месеци,
- користење и злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на Законот и подзаконските акти
- неможност на Операторот да ги обезбедува услугите поради дејство на Виша сила подолго од 3 месеци.

#### Член 13

#### ВРАЌАЊЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА

13.1. Операторот има обврска да врати парични средства на Претплатникот само во следните случаи:

- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните телевизиски програмски пакети, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот;
- во случај на оправдано привремено ограничување или прекин на пристапот на услуги, доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки во мрежата Операторот ќе изврши враќање на паричните средства во висина на износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била достапна а доколку прекилот траел подолго од 3(три) часа.
- Пресметаниот износ за целото времетраење на ограничувањата или

прекините ќе биде одбиен во наредната фактура.

- во други случаи на основан и усвоен приговор од страна на Претплатникот при утврдена грешка при фактурирањето, доколку Претплатникот ги има намирено сите претходни доспеани долгови кон Операторот.

#### Член 14

#### ФАКТУРИРАЊЕ

14.1. Операторот ќе му издава фактура на Претплатникот за користените услуги согласно овој Договор, Понудата и Ценовникот и Општите услови, зголемено за ДДВ и други даноци согласно закон.

14.2. Договорните страни се согласни за пресметковен период да се смета првиот до последниот ден во месецот за кој што се користени услугите.

14.3. Доколку активирањето на услугите започнува друг ден во текот на месецот, Операторот како пресметковен период ќе го земе денот на активација на услугата до последниот ден во месецот согласно Општите услови.

14.4. Фактурата ќе биде издадена најдоцна во рок од 5 (пет) работни дена од завршувањето на пресметковниот период, за што Претплатникот е должен истата да ја плати во рок наведен во фактурата.

14.5. Не примањето на месечната сметка не го ослободува претплатникот од обврската за плаќање на доспеаниот долг.

14.6. Доколку Претплатникот не плаќа фактурата во дадениот период, Операторот има право да пресметува казнена камата.

14.7. Доколку Претплатникот не плати една фактура во рокот предвиден за исплата, Операторот ќе му достави Опомена со дополнителен рок за плаќање на заостанатиот долг.

Ако Претплатникот не го исплати заостанатиот долг во рокот наведен во Опомената, Операторот може да изврши привремен прекин на услугите кои ги користи Претплатникот.





14.8. Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг и по привремениот прекин, Операторот ќе му достави второ известување. Ако Претплатникот не го плати заостанатиот долг и во дополнително предвидениот рок, наведен во второто известување Операторот може трајно да го исклучи Претплатникот од користењето на услугите и да го раскине договорот.

14.9. При секое повторно приклучување, Претплатникот ќе плати соодветен надоместок, согласно официјалниот Ценовник.

#### **Член 15 ПРОГРАМСКИ ТЕЛЕВИЗИСКИ ПАКЕТИ И ЦЕНИ**


15.1. Операторот може наплати од Претплатникот еднократен надомест за почетно приклучување на мрежата на Операторот.

15.2. Претплатникот се обврзува редовно да го подмирува утврдениот месечен надомест и останатите услуги согласно Понудата и Ценовникот кои што важат на денот на склучување на овој Договор.

#### **Член 16 ПРОМЕНА НА УСЛОВИТЕ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА**

16.1. Во случај на измени на условите за користење на услугата Операторот во пишана форма ќе го извести Претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред да ја изврши измената и ќе наведе од кога стапуваат во сила измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје



Марко Лопичиќ

16.2. Доколку операторот не постапи во согласност со ставот (1) на овој член, тоа нема да ги ослободи Претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во договорот од ставот (1) на овој член.

#### **Член 17 НАДЛЕЖЕН СУД**

17.1. Во случај на спор, Договорните страни ќе се обидат да го решат по мирен пат. Доколку не успеат во тоа, надлежен суд за решавање на спорови е Основниот граѓански суд Скопје.

#### **Член 18 ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

18.1. Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и писмените понуди, обрасците, анексите и прилозите кон Договорот, склучени помеѓу Операторот и Претплатникот за активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги, утврдување или менување на програмскиот пакет предмет на договорот и други промени на условите наведени во договорот во врска со услуги.

18.2. Се што не е предвидено со овој Договор, соодветно се применуваат Општите услови и законите на Република Северна Македонија.

#### **Член 19**

19.1. Овој Договор е склучен во 2 (два) истоветни при примероци од кои секоја од страните задржува по еден за себе.

ПРЕТПЛАТНИК

Целосно име и презиме