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“)

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

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 на Операторот на јавна електронска комуникациска мрежа, од една страна и Претплатникот како краен корисник на јавно достапните електронски комуникациски услуги од Анекс 1 обезбедени од страна на Операторот, од друга страна.
1.2. Целта на овој Договор е засновање претплатнички однос за пристап кон јавната електронска комуникациска мрежа и користење на јавно достапните електронски комуникациски услуги на Операторот под услови утврдени со овој Договор, со Законот за електронски комуникации, со Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општи услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации и соодветните подзаконски акти, како и со објавените Општи услови за засновање претплатнички однос и користење на услугите на Операторот.

Член 2
ПРИСТАП КОН МРЕЖИТЕ И ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИ НА ОПЕРАТОРОТ

2.1. 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.
2.2. Корисникот, за користење на електронската комуникациска услуга на Операторот доставува Барање за склучување претплатнички Договор со сите потребни документи наведени во Барањето.
2.3. 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.
2.4. Од моментот на активирањето на услугите од страна на Операторот, започнуваат обврските за плаќање на месечна претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.
2.5. 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.
2.6. Операторот овозможува со месечна претплата активирање и користење на дополнителни електронски комуникациски услуги под услови и начин предвидени во Општите услови, Понудата и Ценовникот.
2.7. Активирањето/деактивирањето на дополнителните електронски комуникациски услуги од точка 2.6 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.
2.8. За активирањето/деактивирањето на дополнителните електронски комуникациски услуги, Операторот е должен да го извести Претплатникот во рок од 7 работни дена од денот на приемот на Барањето.
2.9. Услугата од точка 2.6 ќе се тарифира со месечната претплата.

Член 3
ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА

3.1. Терминалната опрема е во сопственост на Операторот, освен во случаи кога истото е поинаку дефинирано со склучување на Прилог кон овој Договор.
3.2. Инсталирањето на терминалната опрема ќе ја врши Операторот самостојно или преку негов подизведувач.
3.3. 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.
3.4. 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, освен во случаите кога терминалната опрема е во сопственост на Претплатникот согласно соодветниот Прилог кон овој Договор.
3.5. Претплатникот може, поради технички причини да побара замена на испорачаната терминална опрема со друг тип на терминална опрема Доколку терминалната опрема е во сопственост на Претплатникот, истиот може да побара замена поради технички причини. Кога терминалната опрема е во гарантениот рок, истата ќе биде променета од страна на операторот без надомест. Доколку терминалната опрема е вон гарантниот рок, Претплатникот е должен да побара промена од операторот со плаќање на терминалната опрема согласно Официјалниот ценовник на Операторот.

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, Операторот 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 непогоди (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
ЦЕНИ И ТАРИФИ

5.1. Операторот може да наплати од Претплатникот еднократен надомест за почетно приклучување на мрежата на операторот.
- Претплатникот е должен редовно да го плаќа утврдениот месечен надомест (претплата) за користење на услугите, како и надоместокот за

остварениот комуникациски сообраќај и другите услуги што ги користи согласно важечкиот ценовник на Операторот на денот на потпишување на Договорот и/или соодветниот Прилог/Анекс 1 кон Договорот;

5.2.Надоместокот за остварениот комуникациски сообраќај се пресметува врз основа на видот, должината и цената на тарифните единици утврдени со Ценовникот на Операторот, како и врз основа на бројот на реализирани тарифни единици. Во случај на промена на условите на претплатничкиот Договор од страна на Операторот, истиот е должен да го извести Претплатникот во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред стапување на сила на промените на Договорот во пишана форма. Доколку Претплатникот не е согласен со предложените измени истиот има право да го раскине Договорот без последици.

Член 6
ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

6.1 Операторот се обврзува:

– да обезбеди квалитетни јавни електронски комуникациски услуги за реемитување на телевизиски програмски сервис преку сателит, мобилна телефонија и мобилен интернет 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 обезбеди техничка опрема и стручни служби за обезбедување на постојани и квалитетни услуги како и детекција на технички проблеми и нивно отстранување. Во овие ситуации, Операторот ќе вложи максимални напори за отстранување на пречките во најкраток можен рок;

– да овозможи промена на услуга, промена на пакет и промена на тарифен модел 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 тарифен 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 му обезбеди на Претплатникот детална сметка за сите видови на комуникациски услуги користени од страна на Претплатникот, без приказ на поединечни податоци, без надоместок. Во случај Претплатникот да побара од Операторот достава на поединечни детални податоци за сите видови на комуникациски услуги (реализирани разговори, реализиран интернет сообраќај, испратени СМС пораки), Операторот е должен истите да му ги достави на Претплатникот во рок не подолг од 5 (пет) дена од денот на приемот на Барањето;

– да ги доставува Претплатничките податоци (лични податоци, остварен сообраќај и тн.) по доставено Барање од надлежен државен орган врз основа на Закон и други валидни прописи и акти;

– да обезбеди благовремена информација за цените на роаминг услугите, објавувајќи ја во Ценовникот последната официјално доставена цена од релевантниот давател на роаминг услугите која му е позната на Операторот;

– да обезбеди тајност, сигурност и заштита на податоците на Претплатникот се со цел заштита на неговиот личен интегритет во согласност со Закон и другите валидни прописи и акти;

– 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 обезбеди сигурност и заштита на тајноста на податоците за комуникациите и сообраќајот во согласност со Закон и други валидни прописи и акти;

– 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 ги преземе сите неопходни мерки кои му стојат на располагање за заштита на податоците за своите Претплатници согласно Закон или друг валиден пропис и акт. Операторот не сноси одговорност за повреда на доверливоста на податоците доколку повредата не е настаната по вина на Операторот. Претплатникот е запознаен и согласен дека во случаите на користење на услугите во друга држава (роаминг), начинот на заштита и обработка на личните податоци подлежи на законската регулатива во соодветната држава;

– 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;

– да обезбеди бесплатна селективна забрана кога е технички возможно за појдовни повици или за СМС пораки со додадена вредност, и за други видови слични апликации;

– да изврши исклучување на СИМ картичка веднаш по прием на известувањето за изгубена СИМ картичка;

– по претходно добиена согласност од Претплатникот да го извести преку СМС порака веднаш по отпочнување на користење на меѓународен роаминг, со наведени цени со вклучен ДДВ за дојдовни повици и СМС пораки;

– бесплатно да го предупреди Претплатникот кој користи роаминг услуги во случај кога трошоците за реализиран сообраќај (појдовни, дојдовни повици и СМС пораки) во меѓународен роаминг ќе достигне вкупен износ од 3.000,00 денари со вклучен ДДВ. Во случај Претплатникот да побара од Операторот, Операторот ќе му го ограничи пристапот до услугата на Претплатникот кој преку СМС порака ќе го извести Операторот дека е согласен да му е ограничи пристапот до роаминг услугата, веднаш по приемот на СМС пораката;

– бесплатно да го предупреди Претплатникот кој користи роаминг услуги во случај кога трошоците за реализиран интернет сообраќај во меѓународен сообраќај ќе достигне вкупен износ од 1.000,00 денари со вклучен ДДВ. Во случај да Претплатникот е согласен да продолжи да ја користи услугата, Операторот ќе му овозможи пристап до услугата на Претплатникот;

– да овозможи или спречи идентификација на повикан или повикувачки број во согласност со Закон и други валидни прописи и акти;

– да склучи претплатнички Договор на определено задолжително време, кое не смее да биде подолго од 24 месеци како и да му даде можност на претплатникот за склучување на Договор со времетраење не подолго од 12 месеци согласно Закон и други валидни прописи и акти;

– да не ги продолжува по автоматизам обврските од Договорите со задолжително времетраење, по истекот на иницијално Договорениот временски период;

– во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред истекот на Договореното времетраење од Договорот да го извести претплатникот дека истиот му истекува согласно Закон и други валидни прописи и акти;

– да му овозможи на Претплатникот контрола на трошоци;

– да му ги врати паричните средства на Претплатникот согласно член 14 од овој Договор;

– да го следи вообичаеното однесување на Претплатникот при користење на неговите услуги и бесплатно да го извести доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на исносот;

– да овозможи бесплатен пристап до службите за итни повици;

6.2. 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 услови, нема техничка можност од страна на Операторот или таквиот приклучок може да предизвика проблеми во неговата мрежа;

– во случај корисникот на потпише претплатнички Договор по што Операторот ќе утврди дека корисникот не исполнува некои од гореспоменатите услови, проверките на Операторот во Македонско кредитно биро или друг услов, претплатничкиот Договор ќе се смета за ништовен и нема да прозиведува правно дејство.

– 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 фактурите во целост во определениот рок за плаќање;

– да наплати еднократен надомест за повторно активирање на исклучена услуга, согласно официјалниот Ценовник;

– со претходна согласност на Претплатникот, да ги обработува неговите личните податоци со цел подобрување на услугата, директен маркетинг, промоција на промотивни пакети и услуги. Операторот има право да го контактира Претплатникот преку сите достапни средства за комуникација како СМС, телефонски повик, електронска пошта и тн. Претплатникот може во секој момент бесплатно да ја повлече согласноста за обработка на податоци;

– да му ги доставува месечните фактури на корисникот на емаил адресата наведена во Барањето за склучување на претплатнички договор и овој Договор;

– 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;

– да ги менува условите од стандардниот претплатнички Договор, по претходно известување на Претплатникот, за што Претплатникот, доколку не се согласува со промената на условите, има право без известување или последици да го раскине Договорот;

– да промени повикувачки број на Претплатник и најдоцна од 30 (триесет) дена пред промената да го извести Претплатникот за планираната промена. За Претплатник кој е правно лице, рокот за најава на промената е 60 (шеесет) дена. Доколку постои техничка можност, Операторот во рокот од 30/60 (триесет/шеесет) дена на секој повик кој е упатен до стариот број ќе дава известување за настанатата промена и новиот број кој ќе се користи по истекот на 30/60 (триесет/шеесет) дневниот рок;

– 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 услов;

Член 7

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

<u>7.1. Претплатникот се обврзува:</u>

– 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 Претплатникот не примил месечна 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 и месечен надомест за услугите;

– да ги сноси сите трошоци за дефекти на терминална опрема, уреди, инсталација и мрежи настанати по негова вина;

– 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 при склучување на претплатничкиот 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;

– дека во ниту еден случај нема да ја препродаде на трети лица купената СИМ картичка од Операторот. Во случај на кражба или губење на СИМ картичката, Претплатникот е должен веднаш да го извести Операторот. По приемот на известувањето Операторот е должен да пристапи кон исклучување на мобилната линија во двете насоки (појдовен и дојдовен сообраќај) во кој случај месечната претплата продолжува да тече. Ваквата ситуација трае за период од 30 (триесет) дена, во кој период Претплатникот има право да побара заменска СИМ картичка од Операторот. Доколку во предвидениот рок Претплатникот не побара замена, Операторот има право да го раскине Договорот и претплатата престанува да тече.

– да ги надомести сите настанати трошоци од моментот на губење/кражба на СИМ картичката до пријавувањето на ситуацијата до Операторот;

– да ги сноси и надомести трошоците за замена на изгубена/украдена СИМ картичка и за повторно поврзување на СИМ картичката во мрежата на Операторот согласно Ценовникот на Операторот;

– 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;

– да користи само опрема која е во согласност со прописот со кои се уредува телекомуникациската терминална опрема на Операторот. На Барање на Операторот, Претплатникот е должен да му овозможи увид на комуникациската и терминалната опрема сопственост на Операторот;

– лично да одговара и да ги сноси трошоците за штети настанати поради откривање на лични и други податоци по негова вина;

<u>7.2. Претплатникот има право:</u>

– да добива ефикасна, редовна и непречена јавна комуникациска услуга;

– на пристап до транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи за услугите, пакетите на услуги и тарифните модели, 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 обезбедува, во јасна, разбирлива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во официјалните продажни места на Операторот;

– да ги користи сите електронски комуникациски услуги кои што може да се користат и ги нуди Операторот, согласно избраните тарифи и соодветната придружна документација кон овој Договор (Анекси, Прилози, Ценовник и слично);

– 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 тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на новиот тарифен модел на Операторот;
– да му се овозможи активирање, деактивирање и користење на основни и дополнителни услуги, 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 побара од Операторот да му се доставуваат месечните фактури на адресата наведена во Барањето за достава на фактури на домашна адреса на претплатникот..
– да поднесе Барање за преселување на претплатнички приклучок на друга адреса согласно постапка утврдена со Општите услови;
– да поднесе Барање за пренесување на претплатничка линија/број од Припеј во постпејд тарифа, доколку ги исполнува условите за користење на новиот тарифен модел на Операторот;
– 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 3 (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 услуги или да обезбеди код за нивно активирање на негово Барање;
– да му биде достапна на веб страната на Операторот, листата на програмските сервиси од програмскиот пакет за кој е склучен Договорот;
– да му се обезбеди бесплатен пристап до службите за итни повици;
– да му се овозможи контрола на трошоци;
– да му се обезбеди бесплатна детална сметка;
– да му се обезбеди инфомација за искористеност на обемот на комуникациски сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителниот пакет;
– да му бидат вратени парични средства согласно член 14 од овој Договор.
– да одлучи да не му се објавуваат личните податоци во јавноста, во целосен телефонски именик и службата за информации од целосниот телефонски именик;

Член 8

ФОРМИ И НАЧИН НА КОМУНИКАЦИЈА СО ПРЕТПЛАТНИК

8.1. Комуникацијата помеѓу Операторот и Претплатникот (известување, фактура и друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.
8.2. 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.
8.3. Пишаната форма, може да биде доставена на еден од следниве начини: со предавање од страна на Оператор/Претплатник лично; по пошта; преку веб страна и преку емаил адресата на корисникот наведена во овој договор.
8.4. Со потпишувањето на овој договор, Претплатникот потврдува дека е согласен со начините за комуникација наведени во член 8 точка 8.3 од овој договор.
8.5. Покрај наведените начини на комуникација, Операторот може да испраќа определени известувања до Претплатникот и преку смс или електронска пошта.

Член 9

ПРАВО НА ПРИГОВОР

9.1. 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 со Закон.
9.2. 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.
9.3. Доставата на Приговор и одговор на Ориговор 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 info@mtel.mk;
9.4. Операторот е должен да одговори по однос на вложениот Приговор во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на истиот.
9.5. Доколку Операторот не постапи по Приговорот во утврдениот рок, Претплатникот има право до Агенцијата за електронски комуникации (АЕК) да достави Барање за решавање на спор во рок од 35 (триесет и пет) дена од денот на поднесувањето на Приговорот до Операторот.
9.6. 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 АЕК.
9.7. Претплатникот може да добие остварување на своите права со повикување на бесплатниот телефонски број 190 на контакт центарот на АЕК.
9.8. Во случај на поднесување на Приговор во врска со износот на сметката, сè до донесување на конечна одлука од страна на АЕК, Претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во рокот определен во сметката.

Член 10

ТАРИФЕН МОДЕЛ

10.1. 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 11

ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

11.1. 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.
11.2. 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.
11.3. 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.
11.4. Операторот ќе ги преземе сите законски, технички и организациони мерки да ги чува личните податоци од неовластен пристап, обработка, чување или бришење.
11.5. 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“.
11.6. Претплатникот за времетраење на овој Договор има право да врши промена на дадените согласности, на начин и постапка утврдени од страна на Операторот.
11.7. 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 Европската економска заедница и трети земји.
11.8. 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 12

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР

12.1. Овој Договор може да се склучи со задолжително или незадолжително времетраење.
12.2. Минималното задолжителното времетраење не може да биде подолго од 12 (дванаесет) или 24 (дваесет и четири) месеци во зависност од понудата на тарифниот модел кој Претплатникот го избрал или дополнително го активирал во текот на времетраењето на овој Договор со потпишување на дополнителе Анекс како составен дел на овој Договор.
12.3. 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 13
РАСКИНУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР

13.1. Раскинување на претплатнички Договор по Барање на Претплатник:
13.1.1. Претплатникот може да го раскине овој Договор или да го откаже користењето на електронските комуникациски услуги.
13.1.2. 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.
13.1.3. Барањето за раскинување на претплатничкиот Договор треба да ги содржи најмалку следниве податоци:
- име и презиме или назив на Претплатникот;
- матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;
- адреса на Претплатникот; електронската 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;
13.1.4. Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото Барање.
13.1.5. Операторот ќе постапи по Барањето за раскинување на Договорот најдоцна во рок од 30 (триесет) дена од приемот на Барањето, при што Претплатникот е должен да ги намири сите доспеани обврски за плаќање кои ги има кон Операторот.
13.1.6. 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.
13.1.7. Доколку Претплатникот го раскине овој Договор пред истекот на задолжителното минимално времетраење на Договорот согласно чл. 12 од овој Договор, Претплатникот е должен, покрај плаќањето на заостанатиот долг и направените трошоци за услугата, да му плати на Операторот и Договорна казна/пенали 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.
13.1.8. Доколку Претплатникот откаже користење на дополнителните електронски комуникациски услуги пред истекот на периодот на задолжително минимално времетраење на Договорената обврска должен е да плати Договорна казна/пенали согласно Општите услови.
13.1.9. Доколку Агенцијата за електронски комуникации утврди дека Операторот не ги исполнува обврските во врска со нивото на квалитет пропишан со подзаконски пропис за параметри за квалитет на јавните електронски 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 13.1 од овој Договор, треба да содржи и документ издаден од Агенцијата за електронски комуникации со кој што е утврдено прониско ниво на квалитет на услугата.
13.1.10. 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, освен во случаите кога терминалната опрема е во сопственост на претплатникот. . Доколку Претплатникот истата не ја врати во предвидениот рок или ја врати во неисправна состојба должен е да плати во целост.
13.2.Раскинување на претплатнички договор од страна на Операторот:
13.2.1. Операторот има право еднострано да го раскине Договорот во следните случаи:
– поради ненавремено и нецелосно плаќање на доспеаните фактури;
– користење на претпланичка линија за давање на електронски комуникациски услуги на трети лица со одреден надомест, без претходно склучен Договор со Операторот;
– во случај на поведување постапка за стечај или ликвидација на Претплатникот или негово 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;
– Користење на јавна електронска комуникациска услуга за цели спротивни на овој Договор;
– неможност на Операторот да ги обезбедува услугите поради дејство на Виша сила подолго од 3 (три) месеци;

Член 14
ВРАЌАЊЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА

14.1. Операторот има обврска да врати парични средства на Претплатникот во следните случаи:
– во случај на престанок на обезбедувањето на јавната електронска комуникациска услуга не по вина на Претплатникот, или во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, Операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместок за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на Претплатникот;
– во случај на оправдано привремено ограничување или прекин на пристапот на услугите, 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 прекинот 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, во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата;

Член 15
ФАКТУРИРАЊЕ

15.1. Операторот ќе му издава фактура на Претплатникот за користените услуги согласно овој Договор, Понудата, Ценовникот и Општите услови, зголемена за ДДВ и други даноци согласно закон.
15.2. Договорните страни се согласни за пресметковен период да се смета прввиот до последниот ден во месецот за кој што се користени услугите.
15.3. 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.
15.4. 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.
15.5. Со потпишување на овој договор Претплатникот изрично потврдува дека е согласен фактурите издадени од Операторот да му се доставуваат по електронски пат на емаил адресата наведена во Барањето за склучување на претплатнички договор и овој договор.
15.6.Не примањето на месечната фактура не го ослободува Претплатникот од обврската за плаќање на доспеаниот долг.
15.7. Доколку Претплатникот не ја плати фактурата во дадениот период, Операторот има право да пресметува казнена камата.
15.8. Доколку Претплатникот не плати една фактура во рокот предвиден за исплата, Операторот ќе му достави Опомена со дополнителен рок за плаќање на заостанатиот долг. Во случај кога Претплатникот нема да го исплати заостанатиот долг во рокот наведен во Опомената, Операторот може да изврши привремен прекин на електронските комуникациски услуги кои ги користи Претплатникот.

15.9. 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.
15.10. При секое повторно приклучување, Претплатникот ќе плати соодветен надоместок, согласно официјалниот Ценовник.

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 (триесет) 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.
16.2. Доколку Операторот не постапи во согласност со ставот (1) на овој член, тоа нема да го ослободи Претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на Договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во 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 тарифниот пакет предмет на Договорот и други промени на условите наведени во Договорот во врска со услугите.
18.2. За се што не е предвидено со овој Договор, соодветно се применуваат Општите услови на Операторот и Законите на Република Северна Македонија.

Член 19

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

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје	ПРЕТПЛАТНИК
_____________________	_____________________
Овластено лице	Целосно име и презиме