



## Општи услови

### за засновање претплатнички однос и користење на услугите на Винсат Кабел ДОО

#### ОПШТИ ОДРЕДБИ

Со овие Општи услови, детално се регулираат општите условите содржани во Претплатничкиот договор, склучен помеѓу Винсат Кабел ДОО Винаца, 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" бр.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:

- Начин на пристап и склучување на 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 на 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.

#### НАЧИН НА ПРИСТАП И СКЛУЧУВАЊЕ НА 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 склучување на претплатнички договор.

##### Барање за склучување на претплатнички договор

Барателот поднесува барање за пристап до мрежата на Операторот контактирајќи ги службите на Операторот на било кој телефонски број кој Операторот ги има јавно објавено или директно во наплатните центри, при што од страна на Барателот се добиваат основните информации, односно име и презиме на Барателот, адреса на која се бара пристап до кабелската мрежа како и телефонски број за контакт.

Службите на Операторот го информираат Барателот за можноста истиот да биде приклучен на јавната мрежа на Операторот како и за потребните документи кои мора да ги поседува истиот при потпишувањето на претплатничкиот договорот 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.

### **Мирување на барањата за склучување на претплатнички договор**

Доколку на адресата на која Барателот бара да се приклучи на јавната комуникациска мрежа не постои техничка можност приклучокот да се изврши, истиот ќе биде ставен на листа на чекање во евиденцијата на Операторот се 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.

### **Одбивање на барање за склучување на претплатнички договор**

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

- Доколку не е платен надоместокот за почетно приклучување во предвидениот рок;
  - Доколку барателот има неподмирени долгови 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 портебни документи; и
  - Доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на Операторот.
- Операторот е обврзан да го известува Барателот за причините на одбивањето на барањето во рок не подолг од седум дена од денот на прием на барањето за склучување на претплатнички договор. Операторот мора да достави и писмено известување за одбивањето доколку тоа е побарано од Барателот.

### **Склучување на претплатнички договор**

#### **Потребни документи за склучување на договор**

- Физичките лица потребно е да покажат валиден документ за лична идентификација (пасош, лична карта )
- Правните лица потребно е да достават копија Тековна состојба на правниот субјект издадена од Централниот регистар на РМ не постара од 30 дена.
- Доколку Операторот има потреба, може од претплатникот да побара и други дополнителни документи.

### **Договорни страни**

Договорни страни во Договорот се:

- ТДКТ Винсат Кабел ДОО Винаца, со ЕДБ 4005013503687 и седиште во Винаца на улица „Маршал Тито“ бр.106/А, како оператор на јавна комуникациска мрежа, од една страна и
- Претплатникот (физичко или правно лице), како краен корисник на услугите на Винсат Кабел ДОО .

### **Склучување на договор**

Договорот се смета за склучен на денот на потпишувањето и истиот 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 приклучување;
- 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 на услуги;
- Враќање на износот на претплатата и обесштетување за услугите кое не се обезбедени на нивото а договорениот квалитет;
- Правна поука за разрешување на 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 за претплатниците нивните лични податоци да не бидат објавувани во јавност ; • 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 во случај претплатникот да е физичко лице 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:Име и Презиме,адреса ,ЕМБГ и број на исправа
- Правни лица:Назив, адреса и седиште и 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 во најбрзо време да обезбеди приклучна точка до јавната кабелска мрежа на која Претплатникот ќе може да ја приклучи својата терминална опрема.

Измена на условите од договорот Операторот го задржува правото да врши измени на Договорот и истите е обврзан да ги истакне јавно преку своите средства за информирање . Доколку претплатникот не е задоволен и не се согласува со измените истиот 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 , • Дигитални телевизија , • Интернет , Привремено исклучување (мирување) • Повторно вклучување • Префрлување на приклучок на друга адреса • Меморирање на канали

Со склучување на 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 на соодветен формулар во било кој од наплатните центри или канцеларии на Операторот.

Претплатникот може да бара промена на тарифниот модел, и истата промена ќе важи од 1-ви наредниот месец од месецот на поднесување на барањето.

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

### **Аналогни телевизија**

На секој Претплатник по потпишувањето на Договор, од страна на Операторот му е овозможен приклучок на јавната кабелска мрежа на кој може да приклучи ТВ приемник кој има можност за прием на S и Hiperband каналите, Претплатникот мора да има обезбедена (заземјена) електрична мрежа.

Операторот ќе овозможи Претплатникот квалитетно да ги следи сите ТВ канали 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 рекламни материјали кои ги има Операторот и истата е променлива. За секоја промена на листата на канали, Операторот ќе ги извести своите корисници преку своите медиуми.

### **Дигитални телевизија**

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 (заземјен) електрична мрежа.

Операторот ќе овозможи Претплатникот квалитетно да ги следи сите ТВ канали 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 рекламни материјали кои ги има Операторот и истата е променлива. За секоја промена на листата на канали, Операторот ќе ги извести своите корисници преку своите медиуми.

Дигиталните канали 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 .

Максималната брзина на интернет услугаа е дефинирана согласно актуелните пакети на Операторот и истата 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 оптеретеност на сегментот на кој е приклучен корисникот, моементалната оптеретеност 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 полисата за фер користење.

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

### **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 бараната дата (која мора да е барем 1 (еден) работен ден после датумот на поднесување на барањето) од страна на Претплатникот, ќе го исклучи корисникот од јавната кабелска мрежа со што корисникот ќе прекине да добива било каква 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“ се додека истиот 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 кабелска 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 бараната дата (која 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 кабелска 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 на истиот, 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 на приклучок на друга адреса**

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

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

За услугата „Меморирање на 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

## **ЦЕНОВНИК**

Операторот ги утврдува цените за пристап и користење на услугите во ценовникот кој е јавно објавен во наплатните центри. 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 на 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 во која 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 истата не ја примил на време.

Сите плаќања Претплатникот може да ги изврши во било која банка на жиро сметката на Операторот, во наплатните центри на Операторот како и 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 исклучи претплатникот и да го раскине договорот на начин кој е утврден согласно претплатничкиот договор.

## **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 исклучивање на претплатничката линија; За повторно вклучување на исклучена линија поради ненавремено плаќање или неплаќање, да го задолжи Претплатникот покрај заостанатион 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 на 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 побара податоците од своите претплатници одредени во член 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 на претплатнички договор во случаите утврдени со членот „Одбивање на барање за склучување на 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 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 било какви 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 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**

### **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 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 користење на истите. 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. Во рок определен од страна на Операторот, писмено да го известува 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 телекомуникациската терминална опрема. Да го прочита секо упатство или соопштение дадено од страна на операторот и/или давателот на услуга во врска со користењето на јавните комуникациски услуги. Да не презема било каква активност која би го нарушила интегритетот на мрежата или би нанела штета. Да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, предизвикани по негова вина. Во случај на недобивање на месечна сметка за користени услуги да се информира во специјализираните служби за односи со корисници и да побара изготвување на истата. 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 последица на неизвршување на обврските согласно Општите услови. Претплатникот е одговорен за користењето на приклучокот, кога истиот го користат и трети лица на кои тој, тоа им го овозможил. Претплатникот се обврзува приклучокот на мрежата да го користи согласно неговата примена, да не врши злоупотреба, 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.

### **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 опсези 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 став (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 одстранувањето на овие пречки, односно недостатоци; • Доколку претплатникот не ја плати сметката за користење на услугите до датумот за плаќање определен со договорот, до целосно плаќање на истата, 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 став (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 повторно вклучување на истите во комуникацискиот сообраќај. Во случај на планирани технички работи и работни зафати, а што 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 истиот да биде исклучен од јавната кабелска 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 констатирано од страна на надлежен државен орган и континуирано доцнење со плаќањето или неплаќањето на сметките. Операторот по исклучувањето на корисникот од јавната кабелска мрежа може да превземе 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 на услуги. Претплатникот може да поднесе приговор користејќи образец кој може да го најде во било кој наплатен центар 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, се до донесувањето на конечна одлука, Претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое 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 приемот на истата 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 на поднесување на приговорот до Операторот. Агенцијата, одлучува по приговорот од претплатникот во рок од 42 дена од денот на приемот.

## **РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР**

### **Раскинување на 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 кои 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 превземањето на истата.

### **Раскинување на договор по барање на Операторот**

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 на 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 имените 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 невозможно, 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 спорите 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 од Операторот

