**Договор за засновање претплатнички однос за користење**

**на јавни електронски комуникациски услуги бр.**

Склучен во      ­­ на ден       помеѓу:

1. **ОПЕРАТОР**

**Друштво за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје,** со седиште на Плоштад Пресвета Богородица бр.1, 1000 Скопје, со ЕМБС 7068310 и ЕДБ 4080015554205, жиро сметка 210070683100115 во НЛБ Банка АД Скопје, контакт центар 077 1234, [www.A1.mk](http://www.vip.mk);

и

1. **ПРЕТПЛАТНИК ☐** физичко лице ☐правно лице

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

**Член 1 Предмет на Договорот**

1.1 Предмет на овој Договор е утврдување на правата и обврските на договорните страни заради воспоставување на претплатнички однос, обезбедување пристап и право на користење на јавни електронски комуникациски услуги (јавни мобилни комуникациски услуги и/или услуги обезбедени на фиксна локација) избрани од Претплатникот согласно понудата на Операторот (во понатамошниот текст: Услуги).

1.2 Претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на овој Договор. Обврските на Претплатникот за плаќање на Услугите започнуваат од денот на нивна активација од страна на Операторот.

**Член 2 Начин на обезбедување на Услугите**

## 2.1 Во зависност од типот на Услугите кои ги избрал, Операторот ќе му овозможи на Претплатникот нивно користење преку сопствена јавна електронска комуникациска мрежа или преку јавна елек­тронска комуникациска мрежа на друг оператор со кој Опера­торот има склучено соодветен договор за пристап (во понатамош­ниот текст: Мрежи). Листата на избрани Услуги е наведена во Прилог 1 кој е составен дел на овој Договор.

## 2.2 Операторот ќе му обезбеди на Претплатникот пристап до соод­ветната Мрежа и активирање на соодветните услуги кои се предмет на овој Договор во следните рокови сметано од денот на потпишувањето на овој Договор: 1) во рок од 5 (пет) работни дена, за јавни мобилни комуникациски услуги и 2) во рок од 15 (петнаесет) работни дена за услуги обезбедени на фиксна локација. Активацијата на услугите се врши со вклучување на мо­бил­на претплатничка линија/линии приклучена на јавна радио комуникациска мрежа и/или преку фиксна претплатничка линија приклучена на јавна кабелска мрежа.

## 2.3 Претплатникот може да ги користи Услугите од Операторот преку терминална опрема која е во негова сопственост или преку терми­налната/комуникациската опрема обезбедена од Операторот на завршната мрежна точка на локацијата каде што се наоѓа Прет­плат­никот, која опрема останува во сопственост на Операторот во текот на целото времетраење на овој Договор. Претплатникот треба да ги има поставено во терминалната опрема соодветните кар­тички кои му се доделени на користење од Операторот за одреден тип на услуга (СИМ, Смарт или друг вид на картичка во зависност од услугата). Претплатникот треба да ги чува доде­ле­ни­те картички и ПИН броеви од оштетување, губење или зло­употреба од трети лица и на барање на Операторот истите да ги врати. Во случај на кражба, губење или оштетување на картичка Претплатникот е должен да пријави кај Операторот. За замена на картичка Операторот може да наплати надомест согласно неговиот официјален Ценовник.

2.4 Во случај на пренесување на претплатнички број од мрежата на друг оператор, Операторот ќе изврши вклучување на претплат­нич­ка­та линија на Претплатникот од моментот на фактичкото пре­не­су­вање на претплатничкиот број на Претплатникот врз основа на одобрено барање за пренесување на број од операторот да­вател на број. При пренесување на претплатнички број за фикс­­на линија, на барање на Претплатникот, Операторот, доколку е технички можно, ќе му овозможи користење на претплатничката линија со привремен претплатнички број се до завршување на постапката за пренесување на претплатнички број заради континуитет на услугата.

## 2.5 Од моментот на активирање на соодветната Услуга започнуваат да важат обврските на Претплатникот кон Операторот за плаќа­ње на месечна претплата и надоместоци за искористените Услуги.

## 2.6 Операторот ќе овозможи користење на сите основни Услуги кои се предвидени согласно тарифниот модел и тип на Услуги избрани од Претплатникот, наведени во образецот - Прилог 1 на овој Договор.

2.7 Претплатникот може да користи и дополнителни Услуги под услови и во постапка пропишана од Операторот. Активирање и деактивирање на дополнителни Услуги со месечна претплата се врши по претходно барање или согласност од Претплатникот, из­разена во пишана форма или по електронски пат (повик кон од­реден број или USSD код, испраќање на СМС порака, преку веб страна или преку апликација обезбедена од Операторот за која Претплатникот претходно побарал пристап или на друг начин пропишан од Операторот) во зависност од самата услуга.

## 2.8 Претплатникот има право да ги користи Услугите само како краен корисник, за негова сопствена употреба. Овозможување на комерцијална употреба или препродажба на Услугите од страна на Претплатникот на трети лица е забрането. Прекршувањето на оваа одредба ќе биде санкционирано согласно важечките прописи, при што Операторот има право веднаш да го раскине овој Договор.

## 2.9 Претплатникот може да го пренесе правото на користење на една или повеќе претплатнички линии и Услуги предмет на овој Договор на друго правно или физичко лице со избор на било кој тарифен модел од важечката понуда на Операторот на начин, во постапка и под услови утврдени од Операторот, доколку лицето што ги превзема Услугите ги исполнува условите за користење утврдени од Операторот во неговите Општи услови и ги плати надоместоците за пренос на правото на користење на Услугата/Услугите.

## 2.10 Доколку се врши пренесување на право на користење на претплатнички број на друго лице, постоечката претплат­ничка линија Претплатникот може да ја задржи со акти­вирање на нов претплатнички број доделен од Операторот или да ја деактивира, при што е должен да ги исполни сите обврски кон Операторот согласно овој Договор.

2.11 Претплатникот може да побара преселување на Услугите на фиксна локација на друга адреса со поднесување на соодветно писмено барање до Операторот и поднесување на потребната документација за утврдување на потребата од преселба на овие Услуги на друга адреса. Доколку постои техничка можност Операторот ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број во рок од 30 (триесет) дена. Претплатникот е должен да плати надомест за извршеното преселување на новата адреса. Доколку преселувањето технички не е можно, Операторот ќе го извести Претплатникот во рок од 15 (петнаесет) дена од приемот на барањето и ќе му овозможи раскинување на договорот за делот на Услугите на фиксна локација со плаќање на договорна казна во смисла на Член 9.10 согласно износите во Прилог 2А и/или 2Б или нејзино пренесување на друго лице. Операторот ќе го одбие барањето за преселување доколку Претплатникот има неподмирени сметки или не ја поднесе документација за утврдување на потребата од преселба.

**Член 3 Квалитет на обезбедените Услуги**

## 3.1 Операторот ќе му обезбеди на Претплатникот Услуги со квалитет согласно одредбите од Законот за електронски комуникации (понатаму - ЗЕК) и применливите подзаконски акти. Информации за минималното ниво на квалитет на Услугите се прикажани во Прилог 2А и/или 2Б од овој Договор. Операторот се обврзува да изврши враќање на парични средства во случај на неисполну­вање на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга во зависност од избраниот тарифен модел/пакет од страна на Претплатникот во согласност со Општите услови.

3.2 Операторот ќе вложи максимум напори за да му обезбеди на Претплатникот непречено и непрекинато користење на Услугите при што ќе ги преземе сите разумни мерки за да ги идентификува и отстрани сите дефекти или пречки.

## 3.3 Операторот не го ограничува пристапот и/или користењето на услуги и апликации. При настанување на зголемено оптоварување на Мрежата или нејзин дел, Операторот превзема автоматски технички мерки за мерење и обликување на сообраќајот со цел да овозможи минимално ниво на квалитет за своите претплатници, согласно процедурата утврдена во Општите услови на Операторот.

3.4 Операторот нема да биде одговорен за било каква пречка или настанат прекин во обезбедувањето на Услугите поради појава на ситуација на „виша сила” како што се природни настани (поплави, пожари, атмосферски електрични празнења итн.) општествени настани (штрајкови, граѓански немири, блокади, војна, епидемии итн.) акти на јавната власт или испади, дефекти и прекини на електроенергетскиот систем, системи и инфраструктура на оптички врски за пренос на податоци итн.

3.5 Операторот не одговара за штета/дефект настанати врз уреди и опрема во сопственост на претплатникот кои се поврзани на уредите обезбедени од Операторот за користење на Услугите (модем, рутер, приемник, разделник, и сл.) доколку штетата/дефектот е предизвикан од надворешни електрични празнења (удари на гром, ненадејно зголемен напон од електрична мрежа итн).

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

4.1 Избраниот тарифен модел/модели за секоја од избраните Услуги, нивните карактеристики и количество на вклучен сообраќај/содржина како и дополнителните Услуги со ми­ни­мално времетраење избрани од Претплатникот и терми­нал­ната опрема која Претплатникот ја набавил од Опе­раторот по субвенционирана цена се наведени во обра­зецот - Прилог 1 на овој Договор.

## 4.2 Терминалната/Комуникациската опрема која што останува во сопственост на Операторот, а му е дадена на Претплат­никот заради користење на Услуги на фиксна локација се наведува во посебен документ - реверс издаден од овлас­тено лице на Операторот во моментот на нејзиното примо­­предавање на Претплатникот. Претплатникот е должен оваа опрема да ја чува како добар домаќин и да го пријави на Операторот секој дефект настанат на истата. Секоја штета настаната на доверената опрема по вина на Прет­платникот истиот е должен да ја надомести на Операторот согласно цените утврдени во Прилог 2Б од овој Договор.

4.3 Цените на основните Услуги, и износот на месечните претплати согласно тарифните модели за Услугите избрани од Претплатникот како и дополнителните Услуги со задолжително минимално времетраење активирани во моментот на склучување на овој Договор се наведени во Прилог 1 и Прилог 2А и/или 2Б кои се составен дел на овој Договор. За користење на останати Услуги кои не се наведени во Прилог 2, дополнително активирани од страна на Претплатникот, Операторот ќе му наплатува на Претплатникот согласно цената на соодветната Услуга утврдена во јавно објавениот Ценовник на Операторот.

## 4.4 Операторот ќе ги пресметува надоместоците за остварениот обем на комуникациски сообраќај од Услугите искористени од Претплатникот на месечно ниво, во зависност од типот на Услуга и искористени тарифни единици (број на воспоставени комуникации, времетраење на комуникацијата, количество на пренесени податоци, испратени пораки итн.) и цената на соодветната Услуга.

## 4.5 Претплатникот може да побара промена на тарифен модел на одредена Услуга доколку ги исполнува условите пропишани од Операторот, при што Операторот ќе наплати надомест за промена на тарифен модел согласно одредбите од неговиот Ценовник.

## 4.6 Информациите поврзани со рекламирана брзина и минимална брзина на проток на податоци при download и upload во зависност од технологијата на обезбедување на оваа Услуга (мобилен интернет или интернет на фиксна локација) се прикажани во Прилог 4 од овој Договор.

## 4.7 Информации поврзани со програмскиот пакет односно листата на достапни програмски сервиси (ТВ канали) кои Операторот ги реемитува во текот на важењето на овој Договор, во рамки на месечна претплата на одреден тарифен модел утврден во Прилог 2Б, се наведени во рамки на Прилог 5 од овој Договор. Сите останати ТВ канали од понудата на Операторот му се овозможени за употреба на Претплатникот како дел од дополнителни програмски пакети за кои Претплатникот плаќа дополнителна месечна претплата.

4.8 За одредени Услуги кои овозможуваат неограничено бесплатно користење Операторот може да пропише и Посебни услови за користење заради заштита од злоупотреба на таквите услуги, кои се објавуваат на неговата интернет страница.

## 4.9 Сите важечки тарифни модели, дополнителни услуги и применливи надоместоци Операторот ги објавува во својот Ценовник кој е достапен на интернет страницата - www.A1.mk.

**Член 5 Издавање и плаќање на месечните сметки**

## 5.1 Операторот ќе му издава на Претплатникот месечна сметка во која ќе бидат наведени надоместоците за остварен комуникациски со­обраќај за период наведен во самата сметка, како и износот на месечната претплата/претплати и останати применливи надоместоци за користените Услуги согласно овој Договор или Ценовни­кот на Операторот. Дополнително во месечната сметка ќе биде пресме­тан и прикажан ДДВ и други јавни давачки согласно закон.

## 5.2 Операторот издава детална сметка за сите видови комуникациски услуги што ги користел претплатникот, без поединечен приказ на податоци во самата месечна сметка. Операторот ќе издаде и детална сметка со поединечен приказ на податоци (појдовни разговори, СМС/ММС пораки и интернет сообраќај), во рок од 5 работни дена од прием на писмено барање од Претплатник.

5.3 Месечната сметка ќе биде издадена најдоцна во рок од 5 (пет) работни дена по истек на пресметковниот период за користени­те Услуги. Врз основа на согласност од Претплатникот, Операто­рот ќе му ја доставува месечната сметка во електронска форма.

## 5.4 Претплатникот е должен редовно и навремено да ја плаќа месечната сметка во рокот наведен во истата. Непримањето на месечна сметка не го ослободува Претплатникот од обврската за навремено плаќање на доспеаниот долг. Претплатникот може да побара копија од месечната сметка во било кој продажен салон на Операторот. Во случај на задоцнето плаќање Операторот има право да пресмета казнена камата согласно законските прописи.

## 5.5 Плаќањето на месечната сметка Претплатникот може да го изврши без наплата на провизија во сите овластени продажни места на Операторот, електронски преку интернет страната на Операторот и со траен налог преку деловните банки наведени на самата месечна сметка. Претплатникот може да ја плати месечната сметка со плаќање на провизија и во сите деловни единици на Пошта или во сите деловни банки.

## 5.6 При доцнење со плаќањето на месечната сметка, Операторот ќе го извести Претплатникот во писмена форма со писмено известување за поминат рок на плаќање наведено во наредната месечна сметка, а дополнително ќе го предупреди и со праќање на системска СМС порака со напомена за краен рок за плаќање на сметката и/или со повик од Операторот.

## 5.7 Доколку Претплатникот не го намири заостанатиот долг ниту по известувањето од Член 5.6, Операторот има право да изврши привремен прекин (целосен или делумен) на користењето на Услугите опфатени со овој Договор. Во текот на привремениот прекин на Услугите, Претплатникот и понатаму е одговорен за плаќање на месечната претплата.

## 5.8 Откако Претплатникот ќе го плати заостанатиот долг во рокот наведен во известувањето, Операторот ќе изврши повторно акти­вирање на Услугите и ќе овозможи нивно непречено користење, при што има право да наплати од Претплатникот надомест за повторно приклучување, во износ утврден во неговиот Ценовник.

## 5.9 Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг ниту по привремениот прекин на Услугите, Операторот ќе му достави вто­ро известување во смисла на Член 5.6. Доколку Претплатникот не го плати заостанатиот долг ниту во дополнително дадениот рок, Операторот може трајно да го исклучи Претплатникот и да го раскине овој Договор без отказен рок во смисла на Член 9.9. Во овој случај Операторот има право да ги превземе сите дозволени активности за наплата на заостанатиот долг.

## 5.10 Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на Претплатникот при користење на Услугите при што доколку се утврди постоење на нетипичен сообраќај во форма на ненадејно и невообичаено зголемување на не­фактурираниот износ ќе му испрати бесплатно преду­предување преку СМС порака, при што доколку нефакту­рираниот износ изнесува најмалку два пати над просеч­ниот износ што Претплатникот го платил во последните три месеци, Операторот има право да изврши привремен прекин на Услугите и да побара плаќање на потрошениот износ заради понатамошно обезбедување на Услугите.

5.11 Операторот бесплатно ќе го предупреди Претплатникот кој користи роаминг услуги, во случај кога трошоците за реализира­ниот сообраќај од дојдовни и појдовни повици и СМС пораки во меѓународен роаминг ќе достигнат вкупен износ од 3000 денари со вклучен ДДВ. Операторот ќе го ограничи пристапот до роа­минг услугата веднаш по прие­мот на СМС пораката испратена од Претплатник со која ќе се согласи да му се ограничи прис­тапот до оваа услуга.

5.12 Операторот бесплатно ќе го предупреди и без одлагање ќе му го ограничи пристапот и користењето на интернет услуга на Претплатникот во роаминг, во случај кога трошоците за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роаминг ќе достигне вкупен износ од 1000 денари со вклучен ДДВ. Доколку Претплатникот го извести Операторот дека е согласен да продолжи да ја користи услугата, Операторот ќе продолжи да го обезбедува пристапот и користењето на услугата.

5.13 Операторот бесплатно ќе го извести Претплатни­кот кога интернет сообраќајот вклучен во месечната претплата и/или дополнителниот пакет е искористен и дека ќе започне со наплата на интернет сообраќајот според тарифниот модел.

**Член 6 Враќање средства на Претплатникот**

6.1 Операторот ќе има обврска му ги надомести паричните средства на Претплатникот само при постоење на следните околности:

1. доколку при засновањето на претплатничкиот однос, Претплат­никот изврши уплата на надоместокот за почетно приклучување, а потоа се откаже од намерата за засновање на претплатнички однос во периодот до инсталирање на приклучокот;
2. во случај на привремено ограничување или прекин на пристап до Услугите кои што не се настанати по вина на Претплатникот, Операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за користење на дополнителни ус­луги за износ пропорционален на времетраењето кога Услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од 3 (три) часа. Пресметаниот износ за целото времетраење на ограничу­вањата или прекините ќе биде одбиен во наредната сметка на Претплатникот кај имал ограничување или прекин на одредена Услуга и тоа за услуги на фиксна локација, без дополнително барање од Претплатникот, додека за услуги обезбедени преку мобилна комуникациска мрежа, враќање на паричните средства се врши само по поднесено основано барање на Претплатникот;
3. во други случаи на основан и навремен приговор од страна на Претплатникот и/или усвоено барање за решавање на спор од страна на АЕК за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени Услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вкалкулирана законска казнена камата;
4. 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 јавна електронска кому­никациска услуга, Операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместок за користење дополнителни услуги, по подмирување на вкупниот долг на Претплатникот.

**Член 7 Приговори и решавање на спорови**

* + 1. Претплатникот има право да поднесе приговор во пишана форма до Одделот за кориснички услуги на Операторот во врска со:

- обезбедувањето на Услугите,

- надоместоците за плаќање за одредена обезбедена Услуга,

- квалитетот на обезбедената Услуга,

- повреда на одредбите од овој Договор од страна на Операторот.

* 1. Ако приговорот е поднесен во однос на износот на сметката, се до донесување на конечна одлука по приговорот, Претплатникот е обврзан да го плати износот на месечната претплата во определениот рок наведен во сметката.
  2. Приговор може да се поднесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на прием на сметката, прием на одлуката или започнување на дејствието предмет на приговорот.

Приговорот треба да биде поднесен во писмена форма на еден од следните начини: 1) преку пошта, 2) во продажен салон од директната продажна мрежа на Операторот или 3) со испраќање на електронска порака на адресата prigovori@oneA1.mk, но само од адреса за електронска пошта регистрирана кај Операторот од страна на Претплатникот.

* 1. Операторот ќе одлучи за приговорот во рок од 15 (петнаесет) дена од неговиот прием и ќе му испрати на Прет­платникот одговор на приговорот во писмена форма, соодветно на начинот на кој е поднесен приговорот. Во секој случај Опе­раторот може да достави одговор на приговор преку електрон­ска пошта доколку Претплатникот има дадено согласност за достава на писмена во електронска форма со соодветно регистрирана адреса за електронска пошта кај Операторот.
  2. Во рок од 15 (петнаесет) дена од добивањето на одлуката на Операторот по поднесениот приговор, Претплатникот може да бара заштита на неговите права од Агенцијата за електрон­ски комуникации (понатаму - АЕК). Претплатникот може да добие информации за остварување на своите права со повикување на бесплатниот телефонски број 190 на контакт центарот на АЕК.
  3. Операторот и Претплатникот ќе се обидат спогодбено да го решат секој спор кој може да се појави од Договорот, вклучувајќи ги споровите во однос на толкување, примена и извршување на овој Договор и Општите Услови на Операторот. Доколку спорот не биде решен спогодбено, истиот ќе се решава пред Основен суд Скопје 2 Скопје.

**Член 8 Обработка и заштита на податоци, согласности**

* 1. Претплатникот е должен на Операторот да му даде лични и дру­ги податоци согласно ЗЕК. Претплатникот е одговорен за точноста на дадените податоци и веродостојноста на документите при­ложени на Операторот. При промена на било кој од податоците дадени на Операторот, Претплатникот е должен да го извести Опе­раторот и да приложи соодветен доказ за изменетите податоци.
  2. Операторот има право да ги чува, обработува, користи, разменува и соопштува податоците за Претплатникот и за остварениот комуникациски сообраќај на Претплатникот без негова дополнителна согласност заради исполнување на целите на овој Договор, обезбедување на Услугите на Претплатникот, давање информации на надлежни државни органи во постапка пропишана со закон и за други цели дозволени со закон.
  3. Операторот ќе преземе соодветни технички и организациони мерки за заштита на доверливоста на податоците на Претплатникот од неовластен пристап, обработка, чување или бришење.
  4. Претплатникот е должен да се произнесе по однос на сите сог­ласности предвидени со ЗЕК и прописите донесени врз негова основа (на пр. согласност за телефонски именик, директен мар­кетинг електронска достава на сметка и други писмени известува­ња итн.). Претплатникот се изјаснува поединечно за секоја одделна согласност наведена во Прилог 3 кон овој Договор. Даде­ните согласности се запишуваат во Прилог 1 при што секое означено поле ДА ќе се смета за дадена согласност од Претплатникот.
  5. Претплатникот има право да промени одредена дадена согласност, на начин и во постапка утврдена од Операторот.

**Член 9 Важност и раскинување на Договорот**

* 1. Во зависност од понудата која ја избрал Претплатникот, овој Договор може да се склучи без и со обврска за задолжителното минимално времетраење на договорната обврска. Договорната обврска може да трае 12 (дванаесет) или 24 (дваесет и четири) месеци, во зависност од тарифниот модел или Услуга која Претплатникот иницијално или дополнително ја активирал согласно овој Договор. Претплатникот може да изврши активирање на дополнителна претплатничка линија во текот на времетраењето на овој Договор со потпишување на дополнителни прилози кои ќе се сметаат како составен дел на овој Договор. Доколку дополнителната линија е активирана со задолжително минимално времетраење на договорна обврска, истото се наведува во дополнително потпишаниот Прилог 1.
  2. Доколку за одредена претплатничка линија Претплатникот презел обврска за задолжително минимално времетраење на договорната обврска, нејзиното времетраење е утврдено во Прилог 1 на овој Договор, кој претставува негов составен дел.
  3. Доколку тарифниот модел или Услуга на одредена претплатничка линија престанува да важи по истек на задолжителното минимално времетраење Операторот писмено ќе го извести Претплатникот во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред истекот на важноста. Операторот ќе достави вакво известување и доколку се менува тарифниот модел на Претплатникот или доколку Претплатникот останува без Услуга.
  4. По истекот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, доколку Претплатникот сака повторно да ги користи погодностите понудени од Операторот, истиот може да склучи со Операторот нов Договор во кој ќе биде утврден нов период на задолжително минимално времетраење на договорната обврска за одреден тарифен модел или Услуга на одредена претплатничка линија.
  5. Доколку Претплатникот не склучи нов Договор со Операторот по истекот на периодот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, овој Договор продолжува да важи согласно важечкиот Ценовник на Операторот. По истекот на периодот на задолжителното минимално времетраење на договорната обврска Претплатникот може да го раскине овој Договор во секое време без обврска за плаќање на договорна казна (пенал).
  6. Претплатникот може да го раскине овој Договор или да откаже користење на Услуги на одредена претплатничка линија лично или преку трето лице овластено од Претплатникот со нотарски заверено полномошно.
  7. Раскинувањето на овој Договор од страна на Претплатникот се врши со поднесување на писмено барање за раскинување на Договорот во кое Претплатникот, покрај своите податоци е должен да го впише и датумот на раскинување на овој Договор, кој не може да биде пократок од 5 (пет) дена од денот на поднесување на барањето кај Операторот. Операторот ќе постапи по применото барање, при што ќе се смета дека Договорот е раскинат од датумот наведен во барањето и од тој момент Операторот ќе престане да му ги овозможува Услугите на Претплатникот. Договорот се смета за раскинат по барање на Претплатникот и врз основа на поднесено барање за пренесување на број кај друг оператор одобрено од Операторот, согласно важечките прописи. При пренесување на број кај друг оператор, Операторот има право од Прет­платникот да наплати надомест во износ утврден во официјалниот Ценовник на Операторот и определен со одлука на АЕК.
  8. Во моментот на раскинувањето на овој Договор Претплатникот треба да ги има платено сите доспеани долгови за кои Операторот му има издадено сметка. Претплатникот останува одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, на сите дополнително издадени сметки од Операторот кои евентуално се фактурирани со задоцнување но и за издадени месечни сметки кои не се платени од страна на Претплатникот, а се однесуваат на Услуги користени во периодот пред раскинувањето на овој Договор или се однесуваат на плаќање на договорни пенали согласно одредбите од овој Договор и Општите услови на Операторот.
  9. Операторот има право еднострано да го раскине овој Договор без дополнителен отказен рок при постоење на една од следните околности по вина на Претплатникот:

## Поради ненавремено или нецелосно плаќање на месечните сметки повеќе од два месеци, по испратено писмено известување за заостанат долг согласно Член 5.9 и извршена деактивација на услугите поради неплатени сметки;

## Неисполнување или прекршување на други обврски од страна на Претплатникот утврдени во овој Договор;

## Во случај на користење на Услугите од страна на Претплатникот спротивно на Член 2.8 од овој Договор;

## Во случај на злоупотреба на Услугите или пристапот до Мрежата од страна на Претплатникот за цели спротивни на овој Договор, ЗЕК, прописите донесени врз негова основа и други закони и прописи, за злоупотреби констатирани од Операторот или од страна на надлежен орган;

## Во случај на поведување на постапка за стечај или ликвидација на Претплатник или негово бришење од соодветен регистер врз основа на судска одлука;

## Во случај на смрт на Претплатникот, доколку претплатничката линија не биде пренесена на друго лице во рок од 6 (шест) месеци;

## Поради постоење на ситуација на Виша сила која го оневозможува Операторот да ги обезбедува Услугите на Претплатникот преку неговата Мрежа во период подолг од 3 (три) месеци.

* 1. Доколку Претплатникот го раскине овој Договор или го отка­же користењето на Услуги за одредена претплатничка линија во смисла на Член 9.7 пред истекот на задолжителното ми­ни­мално времетраење на договорната обврска утврдено во При­лог 1 од овој Договор или доколку во истиот период Операто­рот е принуден да го раскине овој Договор или да го прекине обезбедувањето на Услуги за одредена претплатничка линија поради постоење на околности на страна на Претплатникот утврдени во Член 9.9 точки 1 до 4, Претплатникот е должен покрај плаќањето на заостанатиот долг, да му плати на Опе­раторот и договорна казна/казни (пенали) во износи утврдени согласно Прилог 2А и/или 2Б од овој Договор поради пред­времено раскинување на овој Договор или предвремено отка­жување или прекинување на користењето на Услугите за одре­дена претплатничка линија согласно одредбите утврдени во Прилог 1 од овој Договор склучен помеѓу Претплатникот и Операторот во смисла на Член 9.1 или Член 9.2 од овој Договор.
  2. Претплатникот може да го раскине овој Договор без наплата на договорни пенали во смисла на Член 9.10, само во случај кога АЕК ќе утврди дека Операторот не ги исполнува обврските во врска со обезбедување на Услугите со ниво на квалитет пропишан со подзаконски пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги. Во овој случај барањето од Член 9.6, покрај податоците утврдени во Член 9.7 треба да содржи и документ издаден од АЕК со кој е утврдено пониско ниво на квалитет од пропишаното на Услугите за кои се бара раскинување на Договорот.
  3. При раскинување на Договорот без оглед на причината, Претплатникот е должен да ја врати во исправна состојба терминалната/комуникациската опрема која е во сопственост на Операторот и која му е дадена на користење во рок од 30 (триесет) дена од денот на деактивација на услугите во системите на Операторот заради престанок на важноста на Дого­ворот, за што Операторот ќе му издаде соодветна потврда/ре­верс. По потреба и на барање на Операторот, Претплатникот е должен да му овозможи на лице овластено од Операторот да ја деинсталира и подигне соодветната опрема од местото каде е инсталирана. Доколку Претплатникот не ја врати оваа опрема или ја врати во неисправна состојба, Операторот има право да ја наплати ваквата терминална/комуникациска опрема по цена утврдена во Прилог 2Б.

**Член 10 Завршни одредби**

* 1. Како составен дел на овој Договор се сметаат Барањето за засно­вање на претплатнички однос поднесено од Претплатникот и одобрено од Операторот, Анексот кон овој Договор со сите не­гови Прилози наведени тука, како и сите дополнителни прилози, анекси и други обрасци пополнети и/или потпишани од Прет­платникот во текот на важењето на овој Договор како и елек­тронски записи од евиденцијата на Операторот за извршено активирање, промена или деактивирање на комуникациски услуги, промоции и други погодности, промени на тарифен модел или администрирање на личните и други податоци извршени од страна на самиот Претплатник по електронски пат (СМС порака, повик кон одреден телефонски број со посебна намена, активации на Услуги извршени од страна на Претплатникот или со негова согласност преку соодветна веб страна или апликација обезбедена од Операторот итн.).
  2. Операторот може да ги менува условите утврдени со овој Договор по претходно известување на Претплатникот. Известувањето ќе биде доставено до Претплатникот во пишана форма во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведувањето на измената. Известувањето ќе ги содржи сите предложени измени на условите од Договорот како и правото на Претплатникот за раскинување на Договорот во рок од 30 (триесет) дена доколку не се согласува со предложените измени, без обврска за наплата на договорните пенали. Доколку Претплатникот не достави известување за раскинување на Договорот во наведениот рок, се смета дека се согласува со предложените измени.
  3. Сите прашања кои не се уредени со овој Договор,и Прилозите кои се составен дел на овој Договор, ќе бидат уредени согласно одредбите утврдени во Општите Услови за пристап и користење на јавни електронски комуникациски услуги на Операторот, Ценовникот на Операторот јавно достапен на интернет страницата [www.A1.mk](http://www.vip.mk), ЗЕК, Правилникот за видот и содржината на податоците кои 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 јавните комуникациски услуги донесен од АЕК, Законот за заштита на личните податоци и други применливи подзаконски акти.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А1 Македонија ДООЕЛ Скопје**,  Овластено лице | МП | **ПРЕТПЛАТНИК**,  Целосно име и презиме, потпис |

**ПРИЛОГ 3** кон Договорот за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги број:

**Согласности од Претплатник согласно ЗЕК и прописите донесени врз негова основа**

* Согласно прописите донесени од АЕК врз основа на ЗЕК, Претплатникот е должен да се произнесе за секоја од подолу наведените согласности.
* Операторот ги запишува дадените согласности од Претплатникот во соодветниот дел од Прилог 1.
* Секое означено поле ДА во Прилог 1 на секоја од подолу наведените согласности ќе се смета како дадена согласност од Претплатникот

1. **Согласност за достава на писмена во електронска форма**

Се согласувам Операторот да ми ја доставува мојата месечна сметка (фактура) за користени комуникациски услуги, известувања и други писмена предвидени во склучениот Претплатнички договор во електронска форма на мојата е-мејл адреса наведена во Прилог 1 од Договорот.

1. **Согласност за објава на лични податоци во телефонски именик и телефонски служби за информации**

**(важи само за физички лица)**

Се согласувам да бидат јавно објавени моите лични податоци (име презиме или назив заедно со мојот претплатнички број и адреса на живеалиште/престојувалиште) во телефонски именик и достапни преку јавни телефонски служби за давање на информации.

1. **Согласност за добивање информации за цели на директен маркетинг**

**(важи само за физички лица)**

Се согласувам Операторот да ме информира за своите најнови промоции, понуди, услуги и пакети на комуникациски услуги со испраќање на СМС,ММС пораки, електронска пошта, преку дигитални канали (апликации, web) или воспоставување на говорни телефонски повици кон мојот претплатнички број.

1. **Согласност за добивање на информации при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг**

Се согласувам Операторот да ме известува со СМС порака штом ќе отпочнам со користење на услугата меѓународен роаминг, со наведување на цените со вклучен ДДВ за дојдовен и појдовен повик и користење на СМС пораки во роаминг.

1. **Согласност за добивање информација за ограничување на пристапот кон услугата интернет во меѓународен роаминг**

Се согласувам Операторот да ме извести при користење на услугата интернет во меѓународен роаминг штом износот на искористен интернет сообраќај во роаминг достигне 1000,00 денари со вклучен ДДВ и веднаш потоа да ми го ограничи пристапот до оваа услуга, освен доколку не испратам СМС порака во соодветен формат и на однапред определен број со која ќе ја изразам мојата согласност да продолжи обезбедувањето на услугата интернет во меѓународен роаминг и по надминување на наведениот износ.

**ПРИЛОГ 4** кон Договорот за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги број:

**Информации за минимална и рекламирана брзина на проток на податоци преку јавна мобилна комуникациска мрежа (МОБИЛЕН ИНТЕРНЕТ)**

**Рекламирана**

**брзина 2G/3G/4G\***

**за мобилен интернет**

**\* Операторот не рекламира брзина на проток на податоци за мобилен интернет изразена во единица мерка (bit/s)**

**0.2 Mbit/s Download**

**0.1 Mbit/s Upload**

**Минимална брзина**

**НАПОМЕНИ:**

1. При секојдневна употреба, очекуваните просечни брзини на проток на податоци при користење на мобилен пристап на интернет не може да бидат гарантирани и константни поради начинот на кој функционира технологијата на јавната мобилна комуникациска мрежа, која подразбира делење на еден ресурс од повеќе претплатници во исто време, што доведува до намалување на брзините при истовремено користење на капацитетот за мобилен интернет од зголемен број на претплатници.

Исто така, на брзината на мобилниот пристап влијаат и техничките карактеристики и можности на мобилниот терминален уред кој го користи претплатникот и типот на мрежа која се користи во моментот на преносот на податоци (2G/GPRS, 3G/UMTS или 4G/LTE мрежа, која овозможува највисоки брзини при upload и download).

1. Операторот по правило не го ограничува пристапот и/или користењето на услуги и апликации, но при настанување на зголемено оптоварување на јавната мобилна комуникациска мрежа или нејзин дел во единица време, Операторот презема автоматски технички мерки за мерење и обликување на сообраќајот со цел да овозможи минимално ниво на квалитет и да опслужи оптимален број на свои претплатници.
2. За тарифните модели за кои во условите за користење е предвидено дека по искористување на интернет сообраќајот вклучен во тарифата се намалува брзината на пристап (throttling), Операторот врши автоматско намалување на брзината на протокот на податоци, при што остварениот интернет сообраќај и понатаму останува бесплатен за претплатникот. Доколку претплатникот сака да продолжи да користи мобилен пристап на интернет со несмалена брзина на проток на податоци и по искористувањето на интернет сообраќајот вклучен во месечната претплата, потребно е да купи дополнителен интернет пакет од постоечката понуда на Операторот.

**ПРИЛОГ 5** кон Договорот за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги број

**Информации за Услуги на фиксна локација**

**1. Програмски ТВ пакет кој Операторот гo реемитува на Претплатникот во рамки на месечна претплата**

Операторот во текот на важењето на овој Договор согласно тарифниот модел утврден во Прилог 2Б ќе му ги овозможи на Претплатникот следните програмски сервиси односно ТВ канали:

|  |
| --- |
| 1. Македонска Телевизија 1 – МТВ 1  2. Македонска Телевизија 2 – МТВ 2  3. Собраниски канал – МТВ 3 |

**НАПОМЕНИ:**

1) Сите останати ТВ канали од понудата на Операторот му се овозможени за користење на Претплатникот како дел од дополнителни програмски пакети за кои Претплатникот плаќа дополнителна месечна претплата.

2) Во текот на важењето на овој Договор, ТВ каналите достапни преку дополнителните програмски пакети може да бидат променети без претходна согласност на Претплатникот во зависност од нивната достапност и склучените договори на Операторот со имателите на авторските права за реемитување на содржината тие ТВ канали. Листата на достапните ТВ канали е регистрирана за реемитување во Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги на Република Македонија.

3) Податоци за листата на сите ТВ канали кои се достапни за користење како дел од дополнителни програмски пакети, заедно со износот на дополнителната претплата кој Претплатникот ја плаќа на месечно ниво за нивно користење се објавени на интернет страницата [www.A1.mk](http://www.vip.mk)

**2. Информации за минимална и рекламирана брзина на проток на податоци на фиксна локација (ИНТЕРНЕТ НА ФИКСНА ЛОКАЦИЈА)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип на технологија**  **за Интернет пристап на фиксна локација** | **Рекламирана брзина**  **(download / upload)** | **Минимална брзина**  **(download/upload)** |
| Безжичен ADSL | 3 Mbps/384 Kbps | 1,5 Mbps/192Kbps |
| Жичен ADSL | Од 6 Mbps до 12 Mbps - Download  1 Mbps- Upload | Од 3 Mbps до 6 Mbps -Download  1 Mbps- Upload |
| Оптика | Од 20 Mbps до 60 Mbps-Download  Од 20 Mbps до 60 Mbps - Upload | Од 10 Mbps до 30 Mbps – Download  Од 10 Mbps до 30 Mbps - Upload |
| Кабел | Од 10Mbps до 100 Mbps-Download  Од 1Mbps до 5 Mbps - Upload | Од 5Mbps до 75 Mbps - Download  Од 0,5 Mbps до 2,5 Mbps - Upload |

**НАПОМЕНА:**

1) Конкретната рекламирана и минимална брзина зависи од карактеристиките на избраниот тарифен модел и типот на технологија преку која се обезбедува услугата.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А1 Македонија ДООЕЛ Скопје**,  Овластено лице | МП | **ПРЕТПЛАТНИК**,  Целосно име и презиме, потпис |