**НЕОТЕЛ ДОО Скопје**
Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Република Македонија
Тел:+389 2 55 11 112; Факс: +389 2 55 11 102; Техничка поддршка: +389 2 55 11 111
www.neotel.com.mk



## СТАНДАРДЕН ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР ЗА ПРИСТАП И КОРИСТЕЊЕ НА КОМУНИКАЦИСКИТЕ УСЛУГИ НА ОПЕРАТОРОТ

Бр. ______________ датум ___.___.20____ во ______________ склучен помеѓу:

**Друштво за телекомуникации и услуги НЕОТЕЛ ДОО увоз-извоз Скопје**, со седиште на Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15 Скопје, во поматамошниот текст „Оператор“ и

Име и презиме/ Назив ______________________________________________________во понатамошниот текст „Претплатник“
Адреса/ Седиште ______________________________________________________________________________
Бр. На л.к.________________________________ ЕМБГ/ЕДБ ___________________________________________
Жиро сметка____________________________________ Депонент на банка __________________________________
Електронска пошта _________________________________________________________________________
* Со внесување на електронска пошта,Претплатнкот се согласува да му се доставуваат фактурите на истата.

Во понатамошниот текст „Договорни страни“

| ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ | |
|---|---|
| СЕ СОГЛАСУВАМ и го овластувам Операторот да може да ги обработува и да ги користи моите лични податоци доставени од моја страна во постапката за склучување на Општиот претплатнички договор за пристап и користење на комуникациските услуги на Операторот, како и во понатамошната постапка за остварување на целите од овој Договор, а во согласност со основот за нивно чување и обработување, Законот за заштита на лични податоци, Законот за електронските комуникации и другите релевантни законски, подзаконски и интерни акти. Со селектирање на полето ја потврдувате согласноста. | ☐ Се согласувам<br>☐ Не се согласувам |
| **ДИРЕКТЕН МАРКЕТИНГ** | |
| Се согласувам, Неотел ДОО Скопје да ми доставува информации за промоции, новости и измени поврзани со услугите на наведената e-mail адреса и телефонски број. | ☐ Се согласувам<br>☐ Не се согласувам |
| **УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ** | |
| Информиран-а сум во врска со условите, правилата и цените за користење на услугите на Неотел. Информиран-а сум за моите права и обврски во согласност со законските одредби. | ☐ Се согласувам<br>☐ Не се согласувам |
| **ОБЈАВА ВО ТЕЛЕФОНСКИ ИМЕНИК** | |
| СЕ СОГЛАСУВАМ мојот телефонски број и личните податоци да бидат внесени во телефонскиот именик (1188) и соопштувани од Службата за информации и Центарот за грижа на корисници на Операторот да ги дава истите на заинтересирани страни. Правните лица и физичките лица кои вршат дејност, должни се да дадат податоци за објавување за најмалку еден телефонски број. Со селектирање на полето ја потврдувате согласноста. | ☐ Се согласувам<br>☐ Не се согласувам |

### 1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

1.1 Предмет на овој Договор е уредување на правата, обврските и одговорностите помеѓу договорните страни, во врска со пристапот и користењето на комуникациските услуги кои ги нуди Операторот.

1.2 Целта на овој Договор е засновање претплатнички однос за пристап кон јавната комуникациска мрежа на Операторот, под услови утврдени со овој Договор, Прилозите, Анексите, Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст: ЗЕК), Правилникот за видот и содржината на јавни комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: Правилникот) и други акти и прописи донесени врз основа на нив.

### 2. ОПШТИ ОДРЕДБИ

2.1 Како сотавен дел на овој Договор се сметаат обрасците, прилозите и анексите кон договорот склучени помеѓу Операторот и Претплатникот, за дефинирање, утврдување или менување на тафирни модели, активирање или деактивирање на електронски комуникациски услуги, како и за други договорни промени на условите на договорот.

2.2 Бараната услуга од страна на Претплатникот е опишана (опис на услугата) во Прилог 1 кон овој Договор.

2.3 Доколку одредени одредби од овој Договор не се адекватни со одредена услуга која ја користи Претплатникот, соодветно ќе важат и ќе се применуваат одредбите од Прилозите.

2.4 Зависно од услугата која ја одбрал Претплатникот, Операторот доколку е во можност, кон Договорот ќе му приложи и мапа на покриеност, но доколку станува збор за услуга за која не е надлежен само Операторот, информација ќе добие исклучиво за бараната локација по поднесеното барање од страна на Претплатникот.

### 3. ПРИСТАП КОН МРЕЖАТА И УСЛУГИТЕ НА ОПЕРАТОРОТ

3.1 По склучување на Договорот, Операторот му обезбедува на Претплатникот право на пристап кон неговата јавна комуникациска мрежа за користење на бараната услуга.

3.2 Операторот се обврзува на Претплатникот да му ја активира услугата од 7 до 30 дена, во зависност од бараната услуга. Точниот рок на активирање на услугата е наведен во Прилогот кон овој Договор. 3.3 Со активирање на бараните услугите се остварува пристап до услугите на Операторот и почнуваат да течат обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите трошоци за користење на услугите, наведени во Прилогот кон овој Договор.

**4. КОМУНИКАЦИСКА ОПРЕМА**

4.1 Инсталирањето на комуникациска опремата “, која е неопходна за користење на услугите, ќе биде изведено:

- самостојно од страна на Претплатникот или од страна на овластени лица од Операторот или негов подизведувач доколку комуникациска опрема е внатрешна;

- од страна на овластени лица од Операторот или негов подизведувач доколку комуникациска опрема е надворешна.

4.2 Операторот е единствен сопственик на опремата и истата се дава на користење на Претплатникот за цело времетраење на Договорот. Претплатникот се обврзува да се однесува како добар домаќин кон опремата и доколку настане штета, кражба или уништување, односно пропаѓање на опремата (за кое треба да приложи соодветен доказ), освен во случај на виша сила, Претплатникот е должен да ја надомести целата нејзина вредност.

4.3 По истекувањето на договорот или негово предвремено раскинување, Претплатникот е должен да ја врати опремата кај операторот во исправна состојба во рок од 5 (пет) дена, во спротивно ќе се задолжи во висина на нејзината вредност. Доколку антената е надворешна или не е поставена од страна на Претплатникот, при раскинување или истекување на Договорот, истата ќе биде подигната од страна на овластени лица од Операторот или негов подизведувач.

4.4 Доколку се утврди дека опремата дадена на користење е расипана без вина на Претплатникот, тој не смее да ја отвора или поправа истата, туку треба да го извести Операторот и да му овозможи пристап до неа со цел истата да се поправи или замени.

4.5 Одредбите од точките 4.2 и 4.3 неважат за услугите за кои е дозволено Претплатникот да избере да ја купи опремата.

4.6 Доколку Претплатникот ја купил опремата, тогаш постапува исто, со тоа што надоместокот за расипаната опрема и нејзина замена, се утврдува според Гаранцијата за опремата и условите наведени во неа.

**5. ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ**

5.1 Користењето на дополнителните услуги може да биде бесплатно или со плаќање на месечна претплата или еднократен надоместок, дефинирани во Прилогот кон овој Договор согласно избраната услуга од страна на Претплатникот.

5.2 Користењето на дополнителни услуги, се овозможува или оневозможува, само врз основа на поднесено барање од страна на Претплатникот.

5.3 По барањата за вклучување или исклучување на дополнителните услуги Операторот ќе постапи најдоцна 3 (три) работни денови по поднесување на барањето. Активирањето и деактивирањето на дополнителните и останатите услуги, Претплатникот ќе го врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:

- со потпишување на соодветен формулар,
- по електронски пат преку веб страната на Операторот,
- на друг начин достапен на Претплатникот.

5.4 Цените за користење на дополнителните услуги се утврдени во официјалниот Ценовник на Операторот.

5.5 Надоместоците за користење на овие услуги се фактурираат во редовната месечна сметка за користење на услугите.

**6. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРОТ**

**6.1 Операторот се обврзува:**

- дека ќе објавува транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи (официјален ценовник), за сите надоместоци и општи услови, на својата веб страна и во официјалните продажни места на операторот;

- да прими барање за склучување на претплатнички договор, доставен на начин и образец пропишан од страна на Операторот, да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во понудата и во рок од 10 (десет) работни дена во пишана форма да го извести подносителот на Барањето за истото. Доколку Барањето биде одбиено, причините мора да се наведат за истото;

- да ги активира бараните услуги на Претплатникот во рокот утврден во Прилогот, согласно точка 3.2 од овој Договор;

- да го склучи договорот согласно точка 14 од овој Договор;

- во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот да го извести претплатникот дека истиот му истекува;

- да ги обезбедува електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од овој договор;

- да го извести Претплатникот за измени или дополнувања на Договорот, во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведување на истите;

- јавно да објави листа на услуги што им ги нуди и обезбедува на Претплатниците;

- да овозможи промена на тарифен модел кај Претплатник кој ги исполнува условите за истото;

- на барање на Претплатник, да достави информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец;

- да му обезбеди на Претплатникот бесплатна детална сметка;

- по барање на Претплатник, да овозможи користење (активирање/деактивирање) на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани во Прилогот кон Договорот, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на Операторот;

- да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот;

- да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање, на негово барање;

- да обезбеди неповредливост, сигурност и заштита на тајноста на податоците за сообраќај и комуникациите што се пренесуваат, во согласност со одредбите од Законот и други валидни прописи и акти. Операторот ќе ги чува, обработува и дава податоците за обезбедените услуги согласно одредбите од Законот и други валидни прописи и акти;

**6.2 Операторот не е одговорен за:**

- за прекин на услугата поради дефект кој настанал помеѓу мрежната приклучна точка и опремата на Претплатникот (доколку Претплатникот има проблеми со својата компјутерска или друга опрема, компјутерската мрежа, апликации, виртуелна приватна мрежа и сл);

- за квалитетот на услугите, доколку Претплатникот не обезбедил потребна компјутерска конфигурација и оперативен систем за правилно функционирање на услугата;

- за изгубена добивка или штети кои можат да настанат како последица на домашни или странски прописи (акт на јавната власт), одземање на лиценца, технички причини вон контрола на Операторот, ситуации на виша сила или други настани и причини надвор од влијанието на Операторот;

- за содржината на соопштенијата и на пораките што се пренесуваат низ мрежата;

- за непосакуван интернет сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и сл;

- за настанатиот телефонски и интернет сообраќај како резултат на упад и кражба во просториите на Претплатникот или упад на неговата опрема, доколку некој неовластено го користел неговото корисничко име и лозинка или уредот доделен од Операторот за конкретната услуга и сл.

**6.3 Операторот има право да:**

-одбие да барање за скчучување на претплатнички договор, доколку барателот има неподмиред долг према Операторот, доколку се утврди дека барателот не поседува платежна способност, доколку бателелот ги нема поднесено сите потребни документи и и доколку нема техничка можност од страна на Операторот;

- да ги наплати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор;

- да наплати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи. Сите цени Операторот ќе ги утврди во официјалниот Ценовник;

- да пресметува законска казнена камата од денот кога претплатникот задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање;

- 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, за пристап до јавната комуникациска мрежа од времен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на Република Македонија или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност

**7. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ**

**7.1 Претплатникот се обврзува:**

- да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор за сопствени потреби и согласно нивната намена, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, да не вознемирува други Претплатници, да не ја дава комуникациската услуга на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на Законот, законските прописи како и условите содржани во овој Договор;

- навремено да го плати еднократниот надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи,;

- да го плати износот што го должи во предвидениот рок, односно сам да побара сметка доколку истата не ја примил на време;

- да плати законска казнена камата од денот кога задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање;

- да го извести Операторот во рок не подолг од 5 (пет) дена од направената промена на податоци потребни за склучување на овој Договор, а кои се неопходни за непречено доставување на известувања и месечни фактури;

- да овозможи пристап до мрежната завршна точка на комуникациска опрема на овластени лица на Операторот;

- да користи само комуникациска опрема во согласност со условите утврдени во прописите со кои се уредува радио и телекомуникациската комуникациска опрема;

- 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 трошоците за отстранување на дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, предизвикани по негова вина;

- да не ги открива неговите лични податоци, корисничко име, лозинка и сл на трети лица. За штетите настанати поради откривање на личните и другите податоци по негова вина, лично е одговорен;

- Претплатникот е одговорен и ќе ја надомести целата штета и ќе ги плати сите трошоци кои ќе произлезат како последица на неовластена/незаконска употреба на неговите лични и други податоци, корисничко име и лозинка до моментот кога писмено го известил Операторот;

**7.2 Претплатникот има право:**

- да го поднесе барање за склучување на претплатнички договор на начин и образец пропшишан од страна на Операторот;

- да ги користи сите комуникациски услуги што ги обезбедува Операторот согласно избраниот тарифен модел;

- најмногу еднаш месечно да бара промена на тарифниот модел, за што плаќа надомест утврден во Ценовникот на Операторот;

- да побара неговите лични податоци да не бидат објавувани во јавност и достапни до јавноста преку целосниот телефонски именик и телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик;

- 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, со услов претходно целосно да ги подмири сите финансиски обврски кон Операторот;

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

- да поднесе приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите;

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

- да му бидат вратени паричните средства во случаите утврдени во член 9 од овој Договор;

- да добие по негово барање бесплатно корисничко име и лозинка за да следи детали за своите сервиси, како и да пријавува проблеми или да поставува прашања на бесплатниот веб портал на Операторот **https://support.neotel.com.mk** во секое време;

- да бара преселување на користењето на услугата на друга локација, со поднесување на писмено барање до Операторот со претходно подмирен вкупен долг и плаќање на трошоци за преселба, согласно со официјалниот Ценовник на Операторот. Доколку Операторот нема техничка можност да ја овозможи услугата на новата локација, тогаш договорот се смета за раскинат, без плаќање на договорна казна, но со предходно целосно подмирен долг;

**8. ЦЕНИ, ТАРИФИ И НАЧИНИ НА ПЛАЌАЊЕ**

8.1 Со потпишување на овој договор, Претплатникот се обврзува да плаќа: Еднократен надоместок за почетно приклучување, месечен надоместок (претплата) за користење на електронските комуникациску услуги, како и надоместок за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителни услуги кои ги користи согласно Ценовникот на Операторот и Прилог 1 кон овој Договор.

8.2 Операторот е должен фактурата да ја достави најдоцна до 10-тиот ден од тековниот месец, а Претплатникот е должен редовно да ги подмирува фактурите најдоцна до 15-тиот ден од тековниот месец.

8.3 Операторот фактурата ќе ја издаде во пишана форма. Со поднесување на соодветно барање пропишано од Операторот, Претплатникот може да ја добива фактурата на електронска пошта. Во тој случај Претплатникот нема да ја добива фактурата по пошта.

8.4 Непримањето на издадената фактура од страна на Операторот од било која причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го подмири должничкиот износ во предвидениот рок. Претплатникот е должен сам да побара фактура, доколку истата не ја примил од било која причина.

8.5 За времетраењето на Договорот, започнувајќи од денот на активирање на услугата/услугите што се предмет на овој Договор, Претплатникот е должен да го плаќа месечниот надомест (претплата), независно од обемот на користење на услугите кои се предмет на овој Договор.

8.6 При неисполнување на Договорните обврски од страна на Претплатникот, Операторот има право да му ги фактурира трошоците произлезени од истото, согласно трошоците наведени во Прилогот кон овој Договор..

8.7 Претплатникот може да ја користи EPAY услугата на Операторот доколку сака фактурите да ги плаќа по електронски пат со кредитни картички без провизија и дополнителни трошоци како што е наведено на веб страната на Операторот. Исклучениот Претплатник по извршеното плаќање преку оваа услуга, автоматски повторно го активира својот сервис.

8.8 Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува законска казнена камата од денот кога рокот за плаќање на фактурата е изминат, до денот кога Претплатникор извршил уплата.

8.9 Операторот има право во секое време да ги менува и дополнува цените, надоместоците и условите за користење на услугите наведени во Ценовникот. Ваквите промени на условите, Операторот има обврска да ги извести Претплатниците 30 (триесет) дена, пред измените да стапат на сила. Доколку Претплатникот не се согласува со наведените измени, истиот има право во истиот рок да го раскине договорот без последици. Сите направени измени, Операторот ќе ги објави на својата веб страна, пред истите да стапат на сила.8.10 Претплатникот има право да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските на плаќање на месечната сметка кон Операторот, односно со директно минусирање од депонираните средства.

8.10 Претплатникот има право да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските на плаќање на месечната сметка кон Операторот, односно со директно минусирање од депонираните средства.

8.11 Операторот има право да побара од Претплатникот да депонира паричен износ на средства како аванс/гаранција. Операторот го задржува правото да наплати директно од вредноста на гаранцијата каков било износ што е доспеан за наплата на Претплатникот.

**9. ВРАЌАЊЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА**

9.1 Операторот има обврска да му врати парични средства на Претплатникот во случај:

-на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, Операторот врши враќање на парични средства во делот на месечниот надоместок (претплатата) и надоместоците за дополнителни услуги, во износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедена подолго од 3 (три) часа. Износот ќе биде одбиен во наредната месечна фактура. Во овој случај Операторот нема да сноси одговорност за било каква директна или индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзана со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и слично;

- во други случаи на основан приговор од страна на Претплатникот при утврдена неточна обработка на податоци која довела до зголемување на износот за користени комуникациски услуги, доколку Претплатникот ги има намирено сите претходни доспеани долгови кон Операторот;

- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга, кое не е по вина на Претплатникот, или во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациска услуга, Операторот ќе изврши враќање без камата на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс/гаранција , месечната претплата и месечен надомест за користење на дополнителни услуги.

**10. ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ ОД ПРЕТПЛАТНИК**

10.1 Претплатникот има право да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, износот на месечната фактура за користените услуги, квалитетот на услугите, како и поради повреда на одредбите од овој Договор.

10.2 Приговорот се доставува до Секторот за кориснички поддршка на Операторот, исклучиво во пишана форма. Истиот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова.

10.3 Претплатникот може да го поднесе приговорот во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на настанатата повреда, во спротивно истиот ќе се смета за ненавремен.

10.4 Операторот има обврска да одлучи по приговорот во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на истиот и за тоа да го извести Претплатникот. Во случај на одбивање на приговорот како неоснован, Операторот е должен на Претплатникот да му издаде потврда за извршена проверка со точно и прегледно наведени елементи од административна или техничка проверка, за кои Операторот во целост е одговорен за вистиноста на истите.

10.5 Во случај на поднесен приговор до Операторот 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. Доколку приговорот е основан, Операторот ќе го извести Претплатникот и спорниот износ ќе се одбие во наредната месечна фактура.

10.6 Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: Агенцијата).

10.7 Претплатниците може да ги остварат своите права и на бројот 190 на Контакт-центарот на Агенцијата за електронски комуникации;

**11. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ПРИСТАП**

11.1 Операторот може без согласност на Претплатникот, привремено да го ограничи или прекине пристапот до јавните електронски комуникациски услуги доколку тоа е потребно поради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци во мрежата.

11.2 При утврдена злоупотреба или кршење на одредбите на договот, Законот или Правилникот, Операторот има право да го ограничи или исклучи пристапот  до услугата на Претплатникот, за што претходно ќе го опомене писмено и ќе му одреди разумен рок за исполнување на договорните обврски.

**12. КВАЛИТЕТ НА ЈАВНИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ**

12.1 Операторот е должен јавно да ги објавува информациите за рекламирана брзина на проток на поратоци при downlink и uplink која Операторот ја користи при рекламирање на специфичен тарифен модел за пристап до интернет услуги. Истите се наведени во Прилогот кон овој Договор.

12.2 Операторот е должен јавно да ги објавува информациите за минимална брзина на проток на поратоци при downlink и uplink која Операторот му ја обезбедува на Претплатникот со склулениот претплатнички договор. Истите се наведени во Прилогот кон овој Договор.

12.3 Операторот е должен јавно да ги објавува информациите за вистинска брзина, односно просечната брзина на проток на податоци која Операторот му ја обезбедува на Претплатникот во тек на 24 часа во денот. Истите се наведени во Прилогот кон овој Договор.

**13. ПРОМЕНИ НА ДОГОВОРОТ**

13.1 Операторот има право да ги менува условите на овој Договор, со претходно известување на Претплатникот, во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведување на истите.

13.2 Известувањето за измените треба да биде доставено во пишана форма .

13.3 Доколку во рок од 30 (триесет) дена од доставата на известувањето, Претплатникот писмено не го извести Операторот дека не се согласува со направените измени, ќе се смета дека Претплатникот е согласен со истите.

13.4 Непримањето на ваквото известување од причини кои не е одговорен Операторот, не го ослободуваат Претплатникот од обврските кои ќе настанат како резултат на измените во условите на овој Договор.

**14. ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ**

14.1 Договорот се смета за склучен и истиот стапува на сила по потпишување од страна на двете договорни страни.

14.2 Времетраењето на овој Договор се дефинира во Прилогот кон овој Договор во зависност од одлуката на Претплатникот дали ќе го склучи договорот на неопределено време, 12 месеци или 24 месеци. Истиот нема автоматски да продолжи по истекот на иницијалниот договорен временски период.

**15. ВИША СИЛА**

15.1 Услугите кои ги дава Операторот, може да бидат прекинати поради дејство на Виша сила.

15.2 Под Виша сила се подразбира настан кој е независен од волјата на Операторот, чие настапување неможело да се предвиди, ниту пак да се спречи и поради истото исполнувањето на обврските од страна на Операторот, стануваат отежнати или невозможни. Под Виша сила се подразбираат: природни настани (земјотреси, поплави и слично), општествени настани (штрајк), немири, војни, акти на јавна власт и слично.

**16. РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ**

16.1 Претплатникот може да го раскине Договорот во секое време со претходно доставено соодветно писмено барање за раскинување, со пополнување на сите барани податоци.

16.2 Претплатникот може да го раскине Договорот лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно.

16.3 Претплатникот и по раскинување на Договорот ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци направени од негова страна и кои се евентуално фактурирани со задоцнување или се фактурирани а не се подмирени од страна на Претплатникот.

16.4 Доколку Договорот е склучен на задолжително времетраење, при раскинување на Договорот од страна на Претплатникот, Операторот ќе му наплати на Претплатникот казнени пенали согласно табелата во Прилогот кон овој Договор.

16.5 Операторот има право да го раскине Договорот со Претплатникот во случај:

- поради повреда на условите наведени во Договорот;
- во случај на смрт на Претплатник, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 6 (шест) месеци;
- со судска одлука кога Претплатникот се брише од соодветен регистер;
- во случај на стечај, ликвидација или неликвидност од страна на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 15 дена;
- во случај на користење на злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на Законот, прописите донесени врз однова на него и другите закони и прописи констатирани од надлежен орган;
- доколку Операторот не е во состојба да ги овезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од 3 (три) месеци.

**17. РЕШАВАЊЕ СПОРОВИ**

17.1 Сите спорови кои би произлегле од овој Договор, ќе се решаваат спогодбено и на пријателски начин.

17.2 Доколку настанатиот спор неможе да се разреши на начин предвиден во став 1 од овој член, за истиот ќе решава Основен Суд Скопје 1 Скопје.

**18. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

18.1 Со потпишување на овој Договор, Претплатникот потврдува дека е запознаен со Општите услови на Операторот, кои се применуваат за сите околности кои не се предвидени со овој Договор.

18.2 Како составен дел на овој Договор се сметаат сите обрасци, прилози, анекси, барања кон Договорот кои ги потпишува Претплатникот за промена на тарифен модел или други услуги, како и електронските записи за активирање/деактивирање на услуги.

18.3 Договорот е составен во 2 (два) идентични примероци, од кои по 1 (еден) за секоја договорна страна.

| **ОПЕРАТОР: Неотел ДОО Скопје** | **ДИСТРИБУТЕР:** | **ПРЕТПЛАТНИК:** |
|---|---|---|
| За Операторот по овластување име и презиме: | За Дистрибутер по овластување име и презиме: | |
| Функција: | Функција: | |
| Потпис и печат | Потпис и печат | Потпис и печат |