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

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

Бр. ____________ датум_________, во ___________, склучен помеѓу:

Друштво за телекомуникации и услуги НЕОТЕЛ АД увоз-извоз Скопје, со седиште на Бул. Кузман Јосифовски Питу бр.15 Скопје, како Оператор на јавна комуникациска мрежа од една страна (во поматамошниот текст „Оператор“) и

Име и презиме/ Назив ______________________________________во понатамошниот текст „Претплатник“
Адреса/Седиште ____
Бр. на л.к.______________________________ЕМБС __________________ЕМБ/ЕДБ ______________________________________
Жиро сметка________________________________ Депонент на банка ____________________________
Електронска пошта ____
Како Претплатник на јавни комуникациски услуги од друга страна (во понатамошниот текст „Претплатник“).
Во понатамошниот текст Операторот и Претплатникот колективно ќе се нарекуваат „Договорни страни“

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 составен дел на овој Договор се сметаат обрасците, барањата, 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 вклучувајќи ги и електронските и аудио записи од евиденцијата на Операторот и целокупната комуникација помеѓу Операторот и Претплатникот.
2.2 Бараната услуга од страна на Претплатникот е опишана (опис на услугата) во Прилог 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.

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, најдоцна во рок од 30 (триесет) дена од денот на склучување на Договор.
3.2 По активирање на услугите од страна на Операторот, започнуваат обврските за плаќање на месечна претплата како и останатите трошоци за користење на услугата.
3.3 Доколку во одередени случаи Операторот утврди дека за обезбедување на бараните услуги, е потребен подолг рок за реализација, за истото ќе го извести Претплатникот и ќе му предложи нов рок за активирање на услугата. Доколку Претплатникот не го прифаќа новиот рок, Претплатничкиот договор се смета за раскинат без никакви правни последици и трошоци за Претплатникот.
3.4 Доколку Операторот утврди дека за обезбедување на бараните услуги, на дадени локации нема техничка можност, за истото ќе го извести Претплатникот со што Претплатничкиот договор ќе се смета за раскинат, без никакви правни последици и трошоци за Договорните страни.
3.5 Во зависност од типот на услугите кои ги избрал Претплатникот, 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.

4. ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

4.1 Операторот му овозможува на Претплатникот користење на дополнителни услуги. Користењето на истите може да бидат бесплатно, со месечна претплата или пак со еднократен надоместок зависно од одбраниот пакет или услуга. Истите се објавени на официјалниот Ценовник и се фактурираат во редовната месечна сметка за користење на услугите.
4.2 Користењето на дополнителни услуги, се овозможува или оневозможува, само врз основа на поднесено соодветно барање од страна на Претплатникот.
4.3 За активирање/деактивирање на дополнителните услуги, Претплатникот треба да поднесе соодветно барање до Операторот 30 (триесет) дена однапред.

5. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРОТ

5.1 Операторот се обврзува:
- да обезбеди квалитетни јавни електронски комуникациски услуги, согласно ЗЕК и соодветните акти;
- да објавува транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи (официјален Ценовник), за сите надоместоци, на својата веб страна и во официјалните продажни места 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 согласно член 3 од овој Договор;
- да ги активира бараните услуги на Претплатникот во рокот утврден во овој Договор;
- да го извести Претплатникот доколку дојде до повреда на одредбите на овој Договор, со наведен рок за корегирање на истите. Оваа обврска не важи доколку Претплатникот предизвикува моментална сериозна закана по јавниот ред, безбедност, мир и здравјето на луѓето и животната средина или доколку предизвикува голема материјална или оперативна штета на Операторот.

- 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, користи и разменува податоците за обезбедените услуги согласно овој Договор, согласно одредбите од Законот и други валидни прописи и акти и државни органи во постапка пропишана со закон и други цели дозволени со закон;
- да му обезбеди на Претплатникот бесплатна детална сметка;
- редовно да доставува сметки (фактури) за користените услуги;
- да одговори на Приговор согласно член 10 од овој Договор;
- да обезбеди или спречи идентификација на повикувачки и повикан број на начин утврден со Закон;
- да обезбеди пристап до службите за итни повици и до броевите за услуги од општествено значење;
- да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа на Операторот;
- да обезбеди контакт центар (техничка поддршка), достапен за информации за Претплатниците 24/7;
- да води евиденција за податоците на своите Претплатници, согласно Законот или други валидни прописи и да ги превземе сите соодветни технички и организациски мерки за заштита на доверливоста на податоците на Претплатникот од неовластен пристап, обработка, чување или бришење на истите;
- да преземе соодветни технички и организациски мерки и соодветно да управува со ризиците и безбедноста на мрежата и услугите, за да се спречи и го минимизира влијанието на безбедносните инциденти. Поради овие причини, Операторот има имплементирано „Политика за сигурност и безбедност на информацискиот систем“,со која ја утврдува ранливоста на системот, се врши надзор и спроведување на превентивни и корективни мерки;
- 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 достави податоци со кои располага за Претплатникот и податоци за остварениот сообраќај на надлежен државен орган, врз основа на соодветно доставено барање во постапка предвидена со закон;

5.2 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.

5.3 Операторот има право:
- да одбие барање за склучување на Претплатнички договор, доколку: барателот има неподмирен долг према Операторот, се утврди дека барателот не поседува платежна способност, барателот ги нема поднесено сите потребни документи, нема техничка можност од страна на Операторот;
- 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 го прекине или ограничи пристапот до услугите на Претплатникот доколку не ги подмирува сметките во целост, во наведениот рок за плаќање. Операторот има право да ги исклучи и останатите претплатнички линии кои се вклучени во истиот претплатнички договор;
- да наплати еднократен надомест за повторно активирање на исклучена услуга, согласно Ценовникот 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 поведе постапка за присилна наплата на долг, доколку Претплатникот не ги подмирува сметките во целост во наведениот рок за плаќање.
- да пресметува законска казнена камата на секоја фактура од денот кога претплатникот задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање;
- да го прекине или ограничи пристапот до дел или сите услуги на Претплатникот, без негова согласност, доколку Претплатникот ги прекршува обврските согласно овој Договор или прави злоупотреба на јавните комуникациски услуги. Операторот е должен писмено да го извести Претплатникот за настанатите прекршувања и да му даде разумен рок за исполнување на договорните обврски;
- да го прекине или ограничи пристапот до услугите на Претплатникот без да му наплати дополнителен надоместок, доколку е потребно поради реконструкција, модернизација, одржување или технички недостаток на мрежата;
- во случај на смрт на Претплатникот, да си го наплати неподмирениот долг од неговите наследници, согласно законските прописи;
- врз основа на претходно добиена согласност за директен маркетинг од Претплатникот, да го известува со сите достапни сретства за комуникација (телефонски, писмено, електронска пошта и слично) за сите нови услуги, производи, пакети и тарифни модели на Операторот;
- 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;

6. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ
6.1 Претплатникот се обврзува:
- да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор исклучиво за сопствени потреби и согласно нивната намена, во рок, начин, цени и квалитет согласно 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;
- за точноста на податоците и веродостојноста на приложената документација при склучување на овој Договор. Претплатникот е должен да го извести Операторот за секоја настаната промена во податоците во рок од 5 дена по направената измена;
- навремено да ги плати сите наведени трошоци кон Операторот;
- да го плати износот што го должи во предвидениот рок. Доколку Претплатникот не ја добие месечната сметка, истата треба сам да ја побара од специјализираните служби за грижа за корисници или во продажните места на Операторот;
- да плати законска казнена камата од денот кога задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање;
- да овозможи пристап до мрежната завршна точка на комуникациска опрема на овластени лица на Операторот;

НЕОТЕЛ АД Скопје,Бул.Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Северна Македонија Тел: + 389 2 55 11 112; Факс: + 389 2 55 11 102; Техничка поддршка: + 389 (2) 55 11 111; www.neotel.com.mk
Бесплатен телефонски број за контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации – 190

- 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 и ги сноси сите трошоци;

6.2 Претплатникот има право:
- да добива непречена и редовна јавна комуникациска услуга;
- 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. Доколку промената ја прави з времетраење на Договорот, истата може да ја прави само од помал кон поголем тарифен модел;
- 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 бара привремен прекин за обезбедување на услугите (мирување) за период од 30 (триесет) дена до 90 (деведесет) дена, и тоа само еднаш за времетраење на Договорот. За тој период Претплатникот е ослободен од плаќање на редовната месечна претплата. Времетраењето на Договорот се продолжува за бараното времетраење на мирувањето;
- 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 претходно целосно подмирен долг;
- по истекот на минимално времетраење на договорната обврска, да го раскине договорот во секое време , без плаќање на еднократ на договорна казна (пенал);

7. КОМУНИКАЦИСКА ОПРЕМА

7.1 Инсталирањето на комуникациската опрема, 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;
7.2 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.
7.3 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 опремата била инсталирана од страна на Операторот, при раскинување на Договорот, Претплатникот треба да даде точен термин кога екипите на Операторот можат да ја демонтираат. , во рок не подолг од 5 дена. Во спротивно Претплатникот ќе се задолжи во висина на нејзината вредност.
7.4 Операторот ја утврдува исправноста на опремата при превземање на истата.
7.5 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.
7.6 Одредбите од точките 7.2 и 7.3 неважат за услугите за кои е дозволено Претплатникот да избере да ја купи опремата.
7.7 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.

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 Прилозите кон овој Договор.
8.2 Операторот е должен да издава месечни фактури, а Претплатникот е должен редовно да ги подмирува фактурите во рокот наведен на истите.
8.3 Операторот фактурата ја издава во пишана/печатена 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 истата 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 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 Претплатникот извршил уплата.
8.6 Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право, привремено или целосно, да го прекине пристапот до услугата, се до целосно подмирување на долгот. Додека линијата е исклучена во еден правец (прима само дојдовни повици), месечната претплата продолжува да тече. Доколку Претплатникот и во периодот кога е привремено исклучен не го подмири долгот, услугата целосно се исклучува и не тече месечна претплата. Од овој момент Операторот има право еднострано да го раскине Договорот, без отказен рок и согласно Ценовникот, има право да му наплати надомест на Претплатникот за повторно вклучување на услугите. Во овој случај Операторот има право да ги превземе сите дозволени активности за наплата на заостанатиот долг, наплата по судски и друг начин, ангажирање на Агенција за наплата на побарувања и слично.
8.7 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.

НЕОТЕЛ АД Скопје,Бул.Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Северна Македонија Тел: + 389 2 55 11 112; Факс: + 389 2 55 11 102; Техничка поддршка: + 389 (2) 55 11 111; www.neotel.com.mk
Бесплатен телефонски број за контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации – 190

8.8 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.
8.9 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 Доколку Претплатникот има невообичаено зголемување на износот за користење на услугите, Операторот има право да го прекине обезбедувањето на услугите и да побара плаќање на потрошениот износ. По уплатата на истото, услугите ќе бидат активирани;
8.11 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.
8.12 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 корисничка поддршка на Операторот, исклучиво во пишана форма на соодветен образец пропишан од страна на Операторот. 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, се до донесувањето на конечна одлука, Претплатникот е должен да го плати 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 Операторот не постапи по поднесениот приговор или пак Претплатникот не е задоволен од одговорот на Операторот, Претплатникот има право во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на истото 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. ВИША СИЛА
11.1 Услугите кои ги дава Операторот, може да бидат прекинати поради дејство на Виша сила.
11.2 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.
11.3 Операторот не сноси никаква одговорност кон Претплатникот, поради прекини на услугите кои се предизвикани од настан на Виша сила.

12. ПРОМЕНИ НА ДОГОВОРОТ
12.1 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.
12.2 Известувањето за измените треба да биде доставено во пишана форма .
12.3 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.
12.4 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.

13. РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ
13.1 Претплатникот може да го раскине Договорот во секое време, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно, со претходно доставено соодветно писмено барање за раскинување и со целосно подмирен долг.
13.2 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.
13.3 Претплатникот е должен при раскинување на Договорот да ја врати во исправна состојба комуникациската опрема која му била дадена на користење од страна на Операторот. Доколку истата не ја врати согласно роковите на овој Договор, истата ќе му биде наплатена од страна на Операторот.
13.4 Доколку Договорот е склучен на задолжително времетраење, при предвремено раскинување на Договорот од страна на Претплатникот, Операторот ќе му наплати казнени пенали согласно Прилогот кон овој Договор.
13.5 Раскинување на Договорот од страна на Претлатник се врши исклучиво со пополнување на соодветен образец пропишан од страна на Операторот.

13.6 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.

13.7 Доколку Операторот има 3 (три) неуспешни обиди да го контактира Претплатникот за да изврши инсталација, Договорот ќе се смета за раскинат.

13.8 Доколку Претплатникот не го подмири своите месечни обврски, Операторот има право да поднесе Предлог за донесување на решение со кое се дозволува извршување врз основа на веродостојна исправа (во понатамошниот текст: Предлог). Со поднесување на Предлогот, Договорот се смета за раскинат. Доколку не е истечено задолжителното минимално времетраење на договорната обврска, Операторот ќе ја наплати и еднократната казна (пенали), согласно Прилогот кон овој Договор.

14. РЕШАВАЊЕ СПОРОВИ

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

14.2 Доколку настанатиот спор неможе да се разреши на начин предвиден во став 1 од овој член, за истиот ќе решава надлежен суд во Скопје.

15. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

15.1 Овој Договор се смета за склучен од денот на потпишување на двете Договорни страни. Истиот стапува на сила од денот кога ќе бидат активирани услугите, предмет на овој Договор, со што воедно почнуваат и обврските за плаќање надоместоци за користените услуги.

15.2 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.

15.3 Времетраењето на услугите предмет на овој Договор, се утврдуваат во Прилог кон овој Договор.

15.4 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.

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

ОПЕРАТОР: НЕОТЕЛ АД Скопје	**ДИСТРИБУТЕР:**	**ПРЕТПЛАТНИК:**
За Операторот по овластување име и презиме:	За Операторот по овластување име и презиме:	
Функција:	Функција:	
Потпис и печат	Потпис и печат	Потпис и печат

НЕОТЕЛ АД Скопје,Бул.Кузман Јосифовски Питу бр.15, 1000 Скопје, Северна Македонија Тел: + 389 2 55 11 112; Факс: + 389 2 55 11 102; Техничка поддршка: + 389 (2) 55 11 111; www.neotel.com.mk
Бесплатен телефонски број за контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации – 190