



„МУЛТИМЕДИА-НЕТ“ ДОО
Ул. Јани Лукровски лок. 86 бб
1000 Скопје, Р. Македонија
Подружница БР. 1, Куманово, ул. Лесковачка 15а Телефон: 031 611 611, 078 666 664
E-mail: info@multimedia-mk.net
www.multimedia-mk.net

АЕК ТЕЛ БРОЈ 190 (ПРИЈАВИ НЕПРАВИЛНОСТИ)
ДРУШТВО ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКИ ИНЖЕНЕРИНГ, СОФТВЕР, ТРГОВИЈА И УСЛУГИ
„МУЛТИМЕДИА-НЕТ“ – СКОПЈЕ
Склучува

ДОГОВОР

за користење на приклучок за електронска комуникациска услуга

Склучен на ден _____ 2012 година помеѓу:

1. ДОО „Мулти Медиа-Нет“ Скопје, адреса Јани Лукровски лок. 86 бб, Скопје, даночен број 4043011507110, жиро сметка 210-0666683301-58, депонентна Тутунска Банка. Кабелската телевизија „Мулти Медиа-Нет“ од една страна и

2. Име и презиме _____

Адреса _____

ЕМБГ: _____ Број на лична карта _____

Телефон: _____ е-маил _____

Корисничко име: _____, стартна лозинка: _____

Се препорачува промена на стартната лозинка веднаш по првото искористување да се изврши поставување на сопствена лозинка.

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Со овој договор Операторот на јавна комуникациска мрежа (во понатамошен текст оператор за кабелски интернет – ОКИ), му овозможува на Корисникот пристап кон јавна комуникациска мрежа - Интернет. Со овој договор се уредуваат правата, обврските, должностите на ОКИ како давател на електронска комуникациска услуга од една и Корисникот на кабелски интернет од друга страна.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНИТЕ СТРАНИ

Член 2

На основ на поднесеното барање за склучување на претплатнички договор од страна на барателот, ОКИ е должен да изврши анализа за технички можности за да обезбеди услуга со квалитет кој е дефиниран во понудата и во рок од 72 часа да го извести барателот за постоење или не постоење на техничка можност за приклучување на барателот кон мрежата на ОКИ.

ОКИ може по претходна добиена согласност од барателот да го стави барањето во мирување поради немање на техничка можност да се реализира истото.

Откако ќе се утврди дека има техничка можност за приклучување се склучува договор помеѓу ОКИ и барателот со што договорот се смета за заснован од денот на склучувањето. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од договорот важат од денот на активирањето на услугите кои се предмет на овој договор.

ОКИ се обврзува дека ќе изврши приклучување на барателот кон мрежата на ОКИ во рок од 48 часа од засновање на договорот.



Член 3

Приклучувањето на корисникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на ОКИ и тоа во рок дефиниран во член 2. Корисникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот или во неговиот стан доколку се инсталираат дополнителни комуникациски уреди кои се во сопственост на ОКИ, а во случај на оштетување сам подлежи на одговорност. Опремата која е во сопственост на ОКИ корисникот е должен да ја врати во исправна состојба по раскинување на договорот во рок од 5 (пет) дена, во спротивно ќе се задолжи во висина од нејзината вредност, исто така доколку се утврди дека опремата е во неисправна состојба истата ќе се наплати по важечкиот ценовник на датум кога се враќа опремата. Во случај на раскинување на овој договор од страна на корисникот, средствата дадени за приклучокот не се враќаат.

Член 4

За да може корисникот квалитетно да ја користи услугата, потребно е да поседува персонален или преносен компјутер од поновата генерација.

Член 5

Корисникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лица овластени од ОКИ кои претходно ќе се легитимираат) во своите простории / станот во кои ќе се изврши монтажа, преглед или мерење на кабелската мрежа и да не го попречува спроведувањето на кабелот од ОКИ од својот до соседните објекти.

Член 6

Корисникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на кабелската мрежа дури и ако биде исклучен од неа, како и да известува за евентуално оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата.

Член 7

Корисникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на кабелската мрежа. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од кабелската мрежа без враќање на уплатените средства.

Член 8

ОКИ се обврзува дека по извршување на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, КО е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во време од 20:00 – 06:00 часот наредниот ден.

Член 9

ОКИ е должен да ги одреди услугите и цените, исто така да ја проектира, одржува, сервисира и усовршува кабелската мрежа. ОКИ ги одредува нормативите и условите за соработка со корисникот.

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 10

Корисникот се обврзува по извршеното приклучување на кабелската мрежа на ОКИ да му исплати паричен надомест за:

- **еднократен надомест за приклучок од _____ денари со вклучен ДДВ;**
- **месечен надомест за претходно одбраниот пакет _____ денари за тековниот месец со вклучен ДДВ;**
- **ВИД НА ОДБРАНИОТ ПАКЕТ _____**
- **Временски период на договорот: неопределено 12 месеци 24 месеци**
- **Брзина за Download во пристап дел: _____ Mbps* и брзина за Upload во прис. дел: _____ Mbps***

*Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори како влијатие на надворешната мрежа на операторот.

- **Минимална загарантирана брзина од 512kbps.**
- **Вкупна количина на податоци _____ GB. По надминување на количината на податоците определени според договорот корисникот нема дополнителни трошоци за понатамошните количини кои ги троши со тоа што брзината на пристапот му се ограничува на минималната загарантирана брзина.**

Корисникот се обврзува дека месечниот надомест ќе го плаќа редовно во просториите ОКИ или во банка на жиро сметка на ОКИ за секој месец однапред од 1-ви до 15-тиво тековниот месец при што ОКИ е должен да му издаде сметка со детален опис на платената услуга.

ОКИ го формира, а во иднина го задржува правото да го менува ценовникот во кој се истакнуваат услугите и нивните цени, исто така и условите за користење на истите, во зависност од пазарните услови. За сите промени корисникот ќе биде благовремено известен.

ОКИ може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по предходно известување на корисникот.

ОКИ треба да го извести корисникот во рок кој не може да биде пократок од триесет дена пред воведувањето на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на корисникот дека во истиот период односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да може да го раскине претплатничкиот договор доколку не се согласува со предложените измени.

Доколку ОКИ не постапи во согласност со став 2 од овој член тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатените обврски или исполнување на договорените обврски пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

Член 11

Доколку корисникот не се придржува кон условите на ценовникот или условите на овој договор, ќе биде исклучен од кабелската мрежа односно ќе му биде оневозможен пристапот кон Интернет.

Член 12

Корисникот не смее да приклучи друг корисник или компјутер на својот приклучок, ниту својот приклучок да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственост на станот претплатникот е должен веднаш да го извести ОКИ за настанатата промена.

Во таков случај:

- претплатникот е должен да ги подмири своите обврски кон ОКИ;
- доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на ОКИ се склучува нов Договор.

Член 13

Корисникот може со писмено барање да побара преселување на претплатничкава линија.

Доколку е технички можно ОКИ ќе изврши преселување во рок од 96 часа од поднесувањето на барањето за преселба од страна на корисникот.

Доколку се утврди дека нема техничка можност ОКИ ќе го извести корисникот во рок од 48 часа за не постоење на техничка можност за преселување и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине без никакви дополнителни трошоци или казнени поени но само ако корисникот ги има подмирено сите сметки кон ОКИ до денот кога е поднесено барањето за преселба.

ОКИ го задржува правото да го одбие барањето за преселување доколку корисникот има неподмирени долг кон него.

Трошоците настанати за преселување се на сметка на корисникот, а се утврдуваат според важечки ценовник на денот кога се извршува преселувањето.

Член 14

ОКИ ќе ги врати паричните средства на претплатниците во следните случан:

- во случај на привремен прекин на претплатничка линија од сообраќај поради пречки на линијата, КО ќе изврши враќање на парични средства во делот на претплата и надоместоци за дополнителни услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекилот трае подолго од 48 часа. Износот ќе биде одбиен од наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел прекин, без тоа да биде побарано од страна на корисниците.

- во други случаи на основан приговор од страна на корисникот за утврдена неточна обработка на податоци што довеле до зголемување на износот за користени услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во врсина на погрешно задолжување со вкалкулирана затезна камата.

- Во случај на престанок на обезбедување на услугата не по вина на корисникот или во случај кога корисникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, ОКИ ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечна претплата, надоместок за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.



Член 15

ОКИ не сносн одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (грмотевици и сл.) се препорачува главниот кабелот кој влегува од надвор и е конектиран на кориснички компјутер или друг вид на електронски уред (Рутер и сл.) да биде задолжително отстранет од уредот односно мрежната картица, во спротивно ОКИ не сносн одговорности за можните последици.

ОКИ СЕ ОБВРЗУВА:

- на своите претплатници, без надоместок да им достави детална сметка за сите видови услуги, што ги користи претплатникот на барањето на корисникот;
- да ги чува податоците и услугите согласно одредбите од законот за електронски комуникации;
- да обезбеди бесплатен пристап до броевите на службите за итни повици;
- да обезбеди технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба, виша сила и сл.;
- да овозможи пренос на правото на користење на комуникациските услуги на друго лице на барање на корисникот;
- да обезбеди согласност од претплатникот за добивање на информации со кои се врши директен маркетинг, а со користење на автоматски системи за повнување на телефонски броеви и/или испраќање на email пораки без човечка интервенција.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 16

Договорот се склучува на временски период од _____ месеци.

Договор на **неопределено** време му дава право на корисникот да го стави сервисот во мирување за одреден број на месеци на основа на барање до ОКИ **но најдоцна пет дена пред истек на месецот**. Доколку не се достави барање за мирување корисникот се смета дека ќе го користи сервисот и во наредниот месец за што уредно ќе си го подмири долгот по член 10.

Доколку корисникот не поднесе писмено барање до ОКИ во рок од 15 (петнаесет) дена пред истекот на времето за кое е потпишан договорот, со кое ќе се нагласи дека не сака да го продолжи претплатничкиот однос со ОКИ, претплатничкиот однос не престанува туку продолжува на неопределено време под истите услови, но со можност да биде раскинат или променет во било кое време со отказниот рок од овој член, но без обврски за плаќање на договорени казни за предвремено раскинување на договор.

ОКИ треба да го известат корисникот најмалку 15 дена пред истекот на задолжителното траење на договорната обврска за новонастанатите услови и за задржување на корисничкото право за раскинување на договорот, за потпишување на нов договор или продолжување на истиот на временски период според условите кои се настанати.

ОКИ треба да го известат претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведување на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на претплатникот дека во истиот период, односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последни да може да го раскине претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.

Член 17

Корисникот може да го раскине договорот по претходно писмено барање до ОКИ при што е должен да ги подмири сите обврски кои претходно ги има према истиот.

Корисникот и по раскинувањето на договорот ќе биде одговорен за сите трошоци кои се направени од негова страна, а се фактурирани со задоцнување.

За предвремено раскинување на договор со определено време, на 12 месеци, корисникот освен подмирени сите заостанати сметки, доколку ги има, треба да ги подмири и казнените поени во износ од 3.000 денари.

За предвремено раскинување на договор со определено време, на 24 месеци, корисникот освен подмирени сите заостанати сметки, доколку ги има, треба да ги подмири и казнените поени во износ од 5.000 денари доколку договорот го раскинува во првата година од времетраењето на договорот или 3.500 денари доколку договорот го раскинува во текот на втората година од времетраењето на договорот.



Корисникот нема да ги плати казнените поени доколку го раскине договорот пред истекот на договорениот период во случај кога од страна на АЕК ќе бидне утврдено дека ОКИ не ја испорачува услугата со квалитет дефиниран во претплатничкиот договор.

ОКИ може да го раскине договорот кога ќе дојде до повреда на одредбите на овој договор со тоа што претходно писмено ќе го извести корисникот за настанатите услови за повреда на одредбите кои се предмет на овој договор и ќе му даде рок кој нема да биде подолг од 15 дена во кој рок корисникот ќе може да ги исправи настанатите повреди.

Член 18

Во случај на спор по овој Договор ќе решава надлежниот суд во Куманово.

ПРИГОВОРИ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

Член 19

Претплатникот има право на приговор до операторот против одлуките или активностите на операторот и/или давателот на услуги во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.

Приговорот до операторот како и останатите жалби и поплаки се поднесуваат до нашиот сервис центар на телефон за грижа на корисници 031 611 611 како и по писмен пат на адреса на Мултимедиа-Нет, Лесковачка 15а, 1300 Куманово или директно во самиот наплатен центар на истата адреса каде можат да добијат и образец за поднесување на приговорот.

Приговорот до операторот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговор до операторот.

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 во било кое продажно место на ОКИ или други достапни начини за плаќање од страна на ОКИ.

ОКИ по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенцијата. Кој известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршена техничка контрола и сл.).

Доколку претплатникот не е задоволен од поднесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред до Агенцијата за Електронски Комуникации по писмен пат на адреса Димитрие Чуповски бр. 13, Скопје или на бесплатниот телефонски број 190.

Доколку ОКИ не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот (5) од овој член, претплатникот има право побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот и/или давателот на услуги.

Агенцијата, одлучува по приговорот од претплатникот во рок од 42 дена.

Член 19

Во случај на спор по овој Договор ќе решава надлежниот суд во Куманово.

Член 20

Овој договор е составен во два (2) примерока од кои по еден за секоја од договорените страни. Договорот стапува на сила со денот на потпишувањето.

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР:

МултиМедиа-Нет

Корисник:





„МУЛТИМЕДИА-НЕТ“ ДОО
Ул. Јани Лукровски лок. 86 бб
1300 Скопје, Р. Македонија
Подружница БР. 1, Куманово, ул. Лесковачка 15а
Телефон: 031 611 611, 078 666 664
E-mail: info@multimedia-mk.net
www.multimedia-mk.net

АЕК ТЕЛ БРОЈ 190 (ПРИЈАВИ НЕПРАВИЛНОСТИ)
ДРУШТВО ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКИ ИНЖЕНЕРИНГ, СОФТВЕР, ТРГОВИЈА И УСЛУГИ
„МУЛТИМЕДИА-НЕТ“ – СКОПЈЕ
Склучува

ДОГОВОР

за користење на приклучок за прием на радио и телевизиски програми преку кабелска мрежа

Склучен на ден _____ 2012 година помеѓу:

1. ДОО „МултиМедиа-Нет“ Скопје, адреса Јани Лукровски лок. 86 бб, Скопје, даночен број 4043011507110, жиро сметка 210-0666683301-58, депонент на Тутунска Банка. Кабелска телевизија „МултиМедиа-Нет“ од една страна и

2. Име и презиме _____

Адреса _____

ЕМБГ: _____ Број на лична карта _____

Телефон: _____ Број на приклучоци ТВ _____

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Предмет на договорот е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучување на договорот.

ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

Член 2

Цел на договорот е монтирање и користење на приклучокот за прием на радио и телевизиски програми преку кабелска мрежа во станот / просториите на претплатникот за следење на дистрибутивните радиотелевизиски канали за што корисникот плаќа надомест определен со овој договор.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНИТЕ СТРАНИ

Член 3

На основ на поднесеното барање за склучување на претплатнички договор од страна на барателот, КО е должен да изврши анализа за технички можности за да обезбеди услуга со квалитет кој е дефиниран во понудата и во рок од 72 часа да го извести барателот за постоење или не постоење на техничка можност за приклучување на барателот кон мрежата на КО.

КО може по претходна добиена согласност од барателот да го стави барањето во мирување поради немање на техничка можност да се реализира истото.

Откако ќе се утврди дека има техничка можност за приклучување се склучува договор помеѓу КО и барателот со што договорот се смета за заснован од денот на склучувањето. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од договорот важат од денот на активирањето на услугите кои се предмет на овој договор.

КО се обврзува дека ќе изврши приклучување на барателот кон мрежата на КО во рок од 48 часа од засновање на договорот.



Член 3

КО се обврзува да изврши приклучување на корисникот кон кабелската мрежа со што на корисникот ќе му се овозможи (односно нема да му се попречи) квалитетен прием на РТВ програми кои се пренесуваат преку истата непрекинато дваесет и четири (24) часа дневно, односно на корисниците во подрачјето да им се обезбедат (да не им се попречат) техничките можности за прием на сите домашни радио и телевизиски програми кои се емитуваат на тоа подрачје од легални емитувачи.

Член 4

Приклучувањето на корисникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на КО и тоа во рок од 24 часа по потпишувањето на договорот. Корисникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот, а во случај на оштетување сам подлежи на одговорност. Во случај на раскинување на овој договор од страна на корисникот, средствата дадени за приклучокот не се враќаат.

Член 5

За да може корисникот квалитетно да ги гледа сите понудени ТВ програми од кабелската мрежа, потребно е да поседува ТВ приемник со можност за прием на таканаречените S и HiPerband канали и обезбедена (завземјена) електрична мрежа.

Член 6

Корисникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лица овластени од КО кои претходно ќе се легитимираат) во своите простории / станот во кои ќе се изврши монтажа, преглед или мерење на кабелската мрежа и да не го попречува спроведувањето на кабелот од КО од својот до соседните објекти.

Член 7

Корисникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на кабелската мрежа дури и ако биде исклучен од неа, како и да известува за евентуално оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести.

Член 8

Корисникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на кабелската мрежа. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од кабелската мрежа без враќање на уплатените средства.

Член 9

КО се обврзува дека по извршување на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, КО е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во време од 20:00 – 06:00 часот наредниот ден.

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 10

Корисникот се обврзува по извршеното приклучување на кабелската мрежа на КО да му исплати паричен надомест за:

- еднократен надомест за приклучок од 0 (нула) денари;
- месечен надомест (преплата) од 350 денари;
- приклучување на дополнителен ТВ приемник (еднократно) во истиот стан пресметано според важечки ценовник на датумот на приклучувањето.
- КО се обврзува да му испорачува постојан квалитетен сервис на корисникот и тоа со минимално број од 50 различни радио телевизиски канали.

Корисникот се обврзува дека месечниот надомест ќе го плаќа редовно во просториите КО или во банка на жиро сметка на КО од 1-ви до 15-ти за тековниот месец на име месечна такса по доставена сметка (ф-ра) до 5-ти во тековниот месец.

Недобивањето на сметка или ф-ра корисникот не го ослободува од обврската да го плати долгованиот износ на време. Во случај на недобивање сметка корисникот е должен да побара сметка во просториите на Мултимедиа-Нет.

КО го задржува правото за промена на висината на месечниот надомест во зависност од пазарните услови.

Член 11

Доколку корисникот не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден во член 10 од овој Договор, КО е должен да го предупреди корисникот, при што ќе му определи рок, кој рок нема да биде подолг од 15 дена, во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивно ќе биде исклучен. За повторни



вклучување кон кабелската мрежа освен застапаниот долг, корисникот треба да ги сноси трошоците кои се направени за неговото исклучување и повторно приклучување во износ од 300 денари.

Член 12

Корисникот не смее да приклучи друг корисник и ТВ приемник на својот приклучок, ниту својот приклучок да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственост на станот претплатникот е должен веднаш да го извести КО за настанатата промена.

Во таков случај:

- претплатникот е должен да ги подмири своите обврски кон КО;
- доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на КО се склучува нов Договор.

Член 13

Корисникот може со писмено барање да побара преселување на претплатничкава линија.

Доколку е технички можно КО ќе изврши преселување во рок од 96 часа од поднесувањето на барањето за преселба од страна на корисникот.

Доколку се утврди дека нема техничка можност ко ќе го извести корисникот во рок од 48 часа за не постоење на техничка можност за преселување и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине без никакви дополнителни трошоци или казнени поени но само ако корисникот ги има подмирено сите сметки кон КО до денот кога е поднесено барањето за преселба.

КО го задржува правото да го одбие барањето за преселување доколку корисникот има неподмирено долг кон него.

Трошоците настанати за преселување се на сметка на корисникот, а се утврдуваат според важечки ценоник на денот кога се извршува преселувањето.

Член 14

КО ќе ги врати паричните средства на претплатниците во следните случаи:

- во случај на привремен прекин на претплатничка линија од сообраќај поради пречки на линијата, КО ќе изврши враќање на парични средства во делот на претплата и надоместоци за дополнителни услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекилот трае подолго од 48 часа. Износот ќе биде одбиен од наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел прекин, без тоа да биде побарано од страна на корисниците.

- во други случаи на основан приговор од страна на корисникот за утврдена неточна обработка на податоци што довеле до зголемување на износот за користени услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вкалкулирана затезна камата.

- Во случај на престанок на обезбедување на услугата не по вина на корисникот или во случај кога корисникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, КО ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечна претплата, надоместок за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

Член 15

КО не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (грмотевици и сл.) се препорачува антенскиот приклучок да биде изваден од ТВ приемникот.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 16

Договорот се склучува на временски период од **24 месеци**. КО може да го извести корисникот најмалку 15 дена пред истекот на задолжителното траење на договорната обврска за новонастанатите услови и за задржување на корисничкото право за раскинување на договорот, за потпишување на нов договор или продолжување на истиот на временски период според условите кои се настанати.

Член 17

Корисникот може да го раскине договорот по претходно писмено барање до КО при што е должен да ги подмири сите обврски кои претходно ги има према истиот. Рокот за раскинување на договорот не може да биде подолг од 30 дена сметајќи од денот на поднесувањето на барањето до КО за раскинување на договорот.

Корисникот и по раскинувањето на договорот ќе бидне одговорен за сите трошоци кои се направени од негова страна, а се фактурирани со задоцнување.

За предвремено раскинување на договор со определено време корисникот освен подмирените сите застапани сметки, доколку ги има, треба да ги подмири и казнените поени во износ од 4.500 денари



доколку договорот го раскинува во првата година од времетраењето на договорот или 2.500 денари доколку договорот го раскинува во текот на втората година од времетраење на договорот.

Корисникот нема да ги плати казнените поени доколку го раскине договорот пред истекот на договорениот период во случај кога од страна на АЕК ќе бидне утврдено дека КО не ја испорачува услугата со квалитет дефиниран во претплатничкиот договор.

КО може да го раскине договорот поради ненавремено плаќање на обврските на корисникот кон КО.

КО треба да го извести претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведување на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на претплатникот дека во истиот период, односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да може да го раскине претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.

Член 18

Во случај на спор по овој Договор ќе решава надлежниот суд во Куманово.

ПРИГОВОРИ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

Член 19

Претплатникот има право на приговор до операторот против одлуките или активностите на операторот и/или давателот на услуги во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.

Приговорот до операторот како останатите жалби и поплаки се поднесуваат до нашиот сервис центар на телефон за грижа за корисници 031 611 611 како и по писмен пат на адреса на **Мултимедиа-Нет, Лесковачка 15а, 1300 Куманово** или директно во самиот наплатен центар на истата адреса каде можат да добијат и образци за поднесување на приговорот до операторот.

Приговорот до операторот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот до операторот.

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 во било кое продажно место на КО или други достапни начини за плаќање од страна на КО.

КО по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенцијата. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршена техничка контрола и сл.).

Доколку претплатникот не е задоволен од поднесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред до **Агенцијата за Електронски Комуникации по писмен пат на адреса Димитрие Чуповски бр. 13, Скопје или на бесплатниот телефонски број 190.**

Доколку КО не одлучи по приговорот во рокот утврден во ставот (5) од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот и/или давателот на услуги.

Агенцијата, одлучува по приговорот од претплатникот во рок од 42 дена.

Член 20

Во случај на спор по овој Договор ќе решава надлежниот суд во Куманово.

Член 21

Овој договор е заклучен во два (2) примерока од кои по еден за секоја од договорените страни. Договорот стапува на сила со денот на потпишувањето.

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР:
МултиМедиа-Нет

Корисник: