Република Северна Македонија
АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ - СКОПЈЕ
Примено: 03.12.2019
Орг. единица: 03 | Број: 57

Приговор

од [redacted]

[redacted]е, корисник А1.

од 15-октобор до денска немам телевизија, околу којашто зграда има повеќе објекти куќи станбени згради - и пријем нелош, досега 8 пати бев во корисничкиот центар да нивовом проблемот досега не ми е решен.

Потпишав и нов договор и тој почети на 26.11. но додека овој договор не реализиран.

Во зградата постоји мислење за прогласување на жалба.

3.12.2019.

[redacted]

ПРИЛОГ 1 кон Договор
за користење на јавни комуникациски услуги бр. 529516627

Склучен во ________________ на ден 26/11/2019 помеѓу:

1. ОПЕРАТОР - Друштво за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје со седиште на Плоштад Пресвета Богородица бр.1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија, тел: +389 2 3100077 - Факс: +389 2 31100077; ЕМБС: 7068310 - ЕДБ: 4080015554205

2. **ПРЕТПЛАТНИК** ☐ физичко лице ☐ правно лице

Име и презиме:		Назив на правно лице:	
Адреса:		Адреса:	
ЕМБГ:	бр. л.к./пас	ЕДБ:	ЕМБС:

Член 1-Траење на договорна обврска. Со потпишувањето на овој Прилог 1 Претплатникот превзема обврска за минимално задолжително времетраење на договорна обврска кон Операторот за секој тарифен модел или Услуга на одредена претплатничка линија наведена подолу, при што се обврзува континуирано да ги користи Услугите од Операторот во тој период. ДоговорНата обврска не може да трае повеќе од 24 месеци од денот на потпишување на овој Прилог. Операторот се обврзува на Претплатникот да му ги обезбеди погодностите понудени при склучување на Договорот и овој Прилог.
Секое поединечно минимално задолжително времетраење на договорна обврска за секој тарифен модел или Услуга на одредена претплатничка линија активирани по барање од Претплатникот е утврдено во табелата подолу. Доколку за одреден тарифен модел или Услуга во Прилог 1 е наведено времетраење на договорна обврска од 0 месеци, за тој тарифен модел или Услуга Претплатникот нема обврска за минимално задолжително времетраење на договорна обврска кон Операторот.

Член 2-Пенали. Доколку пред истекот на важноста на минималното задолжително времетраење на договорната обврска Претплатникот: 1) го раскине склучениот Договор или 2) изврши трајно исклучување на една или повеќе претплатнички линии од склучениот Договор или 3) поднесе барање за пренесување на број/броеви активирани согласно склучениот Договор во мрежата на друг оператор или 4) доколку ОПераторот е принуден да го раскине Договорот или трајНо исклучи една или повеќе претплатнички линии на Претплатникот поради неплатени месечни сметки или постоење на други околности на страна на Претплатникот утврдени во Член 9.9 точки 1 до 4 од Договорот, Претплатникот е должен на Операторот да му плати:
1) договорна казна (пенал) за неисполнување на договорна обврска за минимално задолжително времетраење согласно избраниот тарифен модел; како и
2) договорна казна (пенал) за искористеНа бенефиција - набавка на мобилен телефон или друг терминален уред по повластена (субвенционирана) цена од Операторот, доколку Претплатникот го користел тоа право; како и
3) договорна казна (пенал) за активирани дополнителни Услуги со минимално задолжително времетраење, доколку Претплатникот користел такви услуги.
Висината на применливите договорни казни ќе се утврди согласно износите наведени во Прилог 2А и/или Прилог 2Б за што Операторот ќе издаде сметка на Претплатникот.
По истекот на важноста на секое поединечно минимално задолжително времетраење на договорна Обврска, Претплатникот може да го раскине Договорот без плаќање на договорни казни (пенали).

Член 3-Обезбедување на Услуги на фиксна локација. За користење на Услугите на фиксна локација (фиксна телефонија, интернет пристап и кабелска или терестријална телевизија) преку тарифен модел наведени во Прилог 1 подолу, Операторот го обезбедува пристапот преку сопствена Мрежа или преку Мрежа на друг оператор кој што ги обезбедува овие Услуги на Претплатникот врз основа на склучен договор со Операторот. Доколку овие Услуги се обезбедуваат преку Мрежа на друг оператор, врз основа на добиена согласност од Претплатникот, Операторот ќе ги комуницира неговите лични податоци кон тој оператор заради инсталација и техничко одржување/замена на терминална опрема и кабелска инфраструктура. Претплатникот треба да обезбеди непречен пристап на локацијата за извршување на овие активности на лицата овластени за инсталација, кои по извршената инсталација и проверка, му издаваат на Претплатникот соодветен документ - реверс за инсталираната исправна терминална/комуникациска опрема која останува во сопственост на Операторот.
Овој Прилог 1 е составен дел од Договорот потпишан меѓу Претплатникот и Операторот.

ПОДАТОЦИ ЗА ПРЕТПЛАТНИК И ИЗБРАНИ УСЛУГИ

Податоци за достава на месечните фактури

☐ Адреса од договорот ☐ Нова различна адреса ☐ Промена на адреса ☐ E-mail ________

Улица и број ________ Град/Место ________ П.број ________

Податоци за фиксна претплатничка линија Тип на услуга **Мобилна телефонија и интернет**

Тип на активност **Обнова на договорна обврска** Корисничка лозинка ________

Претплатнички број 25 / 207221 Адреса за инсталација на приклучок **Марко Цепенков бр 9/2-11**

Корисничко име за интернет услуга ________

Тарифа **A1 Combo Neo S** Договорна обврска 24 месеци Истекува на ________ Заменски претп. Број ___ / ___

Производител ________ Модел ________ IMEI/SN ________ Цена ________ денари

Производител ________ Модел ________ IMEI/SN ________ Цена ________ денари

Услуга со минимално времетраење 1. ________ ____ месеци 2. ________ ____ месеци

ДополнителниУслуги/Промоции/Опции 1. ________ 2. ________ 3. ________ 4. ________ 5. ________ 6. ________

Согласности дадени од Претплатникот согласно Прилог 3:	1. Достава на писмена во електронска форма **не**
2. Објава на лични податоци во тел. именици, служби за информации:	а) Јавен број **не** б) Јавна адреса **не**
3. Добивање информ. за цели на директен маркетинг **не**	4. Добивање информации при користење услуга во роаминг **не**
5. Информации за ограничување на интернет во роаминг **не**	

Продажно место Шифра: ~02013400 **Претплатник/Овластено лице на Претплатник**

Продажен агент **Margica Stankovska** Целосно име и презиме ________

Овластено лице ________ МП Потпис ________

(потпис) (своерачно полно име и презиме)

Друштво за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје Подружница

ПРИЛОГ 2Б кон Договорот за засновање претплатнички однос за користење на јавни комуникациски услуги број: _____
Одредбите на овој Прилог се однесуваат на претплатничките броеви наведени во Прилог 1 кон Договорот и на претплатничките броеви за кои е извршена промена на тарифен модел кој е составен дел на овој Прилог 2.

Тарифни модели за услуги на фиксна локација	A1 TV S	A1 TV M	A1 Net Neo S	A1 Net Neo M	A1 Combo Neo 3 S	A1 Combo Neo 3 M	A1 Combo Neo 3 L
Месечна претплата (денари)	349	699	699	899	899	1.199	1.699
Еднократен надомест за почетно приклучување (денари) [1]	3.999	3.999	3.999	3.999	3.999	3.999	3.999
Фиксна телефонија - вклучен сообраќај во месечна претплата [2]							
Повици во сопствена мобилна мрежа (минути)	/	/	/	/	/	/	/
Повици во сопствена фиксна мрежа (минути)	/	/	/	/	Неограничено[1]	Неограничено[1]	Неограничено[2]
Повици кон други оператори на национални мобилни мрежи (минути)	/	/	/	/	/	/	/
Повици кон други оператори на национални фиксни мрежи (минути)	/	/	/	/	Неограничено[2]	Неограничено[2]	Неограничено[2]
Цени по надминување на вклучен сообраќај во месечна претплата							
Повици во сопствена мобилна мрежа (ден/мин.)	/	/	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9
Повици во сопствена фиксна мрежа (минути)	/	/	0,9	0,9	/	/	/
Повици кон други национални мобилни мрежи (ден/мин.)	/	/	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9
Повици кон други национални фиксни мрежи (ден/мин.)	/	/	0,9	0,9	/	/	/
Интервал на тарифирање Говорни повици (во секунди)	/	/	60	60	60	60	60
Широкопојасен интернет[2] (за наведените тарифни модели оваа услуга е обезбедена преку Кабел или ЛАН технологија)							
Вклучен интернет сообраќај	/	/	Неограничено[2]	Неограничено[2]	Неограничено[2]	Неограничено[2]	Неограничено[2]
Брзина на интернет сообраќај (до Mbps upload/download)	/	/	3/50	5/100	1/30	3/50	5/100
Цена за интернет сообр. По надминување на Количина вклучена во претплата (ГБ/ден)	/	/	/	/	/	/	/
Телевизиска услуга							
Број на телевизиски канали вклучени во пакетот [3]	3	3	/	/	3	3	3
Други Услуги							
Контакт центар (077 1234)/A1 секретарка (1222)	бесплатно						
Повици кон бројот 1188	се наплаќа според актуелниот ценовник						
Повици кон итни служби (192,193,194,195) и услуги од општествено значење (190,197,198и 199)	бесплатно						
Договорни пенали	**Максимален износ (МКД)** [4]						
1) За предвремено раскинување на договор со задолжително минимално времетраење од 24 м.	24 м.	24 м.	24 м.	24 м.	24 м.	24 м.	24 м.
	8.376	16.776	16.776	21.576	21.576	28.776	40.776
	Фиксен износ (МКД)						
2) За искористена бенефиција - набавка на терминална опрема по повластена цена од Операторот	/[5]	/[5]	/[5]	/[5]	/[5]	/[5]	/[5]

Надоместоци за невратена или оштетена терминална/комуникациска опрема

Доколку Претплатникот не врати или оштети терминална/комуникациска опрема која останува во сопственост на Операторот во текот на целото времетраење на Договорот, должен е на Операторот да ги плати следните надоместоци:

Надомест за дигитален приемник: 3.499 МКД	Надомест за CAM приемник: 1.499 МКД	Надомест за модем: 3.499 МКД	Далечински управувач: 200 МКД

Надоместоци за дополнителни услуги

Дополнителен Програмски пакет - основни ТВ канали: 24 МКД еднократно [7]

Дополнителни услуги кои се активираат со задолжително минимално времетраење

Назив на услугата	Месечна претплата (МКД)	Макс. износ [4] на договорни пенали 24 мес. (МКД)[8]	Назив на услугата	Месечна претплата (МКД)	Макс. износ [4] на договорни пенали 24 мес. (МКД) [8]
1.			3.		
2.			4.		

Услуги (повици) кон меѓународни мрежи како идополнителни пакети/опции/промоции активирани по барање на Претплатник во тек на важење на Претплатничкиот договор се наплаќаат согласно важечкиот ценовник, јавно достапен на www.A1.mk.

Операторот не го ограничува пристапот и/или користењето на услуги и апликации.

[1] Операторот овозможува 100% попуст на еднократниот надомест за почетно приклучување на Услугите на фиксна локација за тарифни модели со задолжително минимално времетраење на договорна обврска од 24 месеци. Операторот го задржува правото да го наплати овој надомест во износ наведен погоре доколку Претплатничкиот договор е раскинат пред истекот на минималното задолжително времетраење на договорната обврска од 24 месеци.
[2] Услугите за кои е овозможено неограничено бесплатно користење се сметаат за Повластени Услуги и за нив важат Посебни услови за користење објавени на www.A1.mk.
[3] 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.
[4] Точната вредност на овој договорен пенал во моментот на раскинување на договорот се пресметува со процентуално намалување на максималниот износ соодветно на преостанатиот период до истек на минималното времетраење на договорната обврска.
[5] За овој тарифен модел не е предвидено давање на бенефиција за набавка на терминалната опрема по повластена цена на Операторот, поради што не е предвидено плаќање на договорни пенали за искористена бенефиција
[6] Износот на фиксните договорни пенали е непроменлив во целиот тек на задолжителното минимално времетраење на Договорот и истиот се аплицира само на Претплатниците кои наведените тарифни модели ќе ги комбинираат со мобилна услуга во соодветен A1 Combo 4 пакет и A1 Combo Neo Pro.
[7] За договори склучени со задолжително минимално времетраење од 24 месеци овој надомест не се наплаќа.
[8] Овие пенали се наплатуваат при предвремено раскинување на користењето на дополнителна услуга активирана со времетраење од 24 месеци.

Информации за минимално ниво на квалитет на јавни услуги за пренос на податоци преку кабелска мрежа за широкопојасен пристап на Интернет ,со параметри:

- Достапност на ресурсите на пристапната мрежа (сите најавени прекини поради одржувањеи надградба на мрежа нема да се земат во предвид) > 99.9%;
- Латентност на мрежа (варијација на доцнење): за локален Сообраќај ≤ 50 ms и за интернационален сообраќај ≤ 300 ms;
- Искористеност на опсег (однос од постигната податочна брзина и максимален проток кој може да се овозможи преку даден канал за комуникација, преку кој операторот кој обезбедува Интернет пристап, се поврзува со некој друг оператор): ≤ 90%;
- Брзина на пренос на податоци преку кабелска мрежа за широкопојасен пристапна Интернет која што се постигнува при симнувањеи прикачување на одредени тест фајлови помеѓу операторот и терминалниот уред на корисникот: ≥ 512 kbps за Upload и ≥ 2 mbps за Download.

A1 Македонија ДООЕЛ Скопје
Овластено лице

ПРЕТПЛАТНИК