

27.07.2015

401.p.1605-199

0307-4011  
27.07 501

## ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР ЗА КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

Овој претплатнички договор за комуникациски услуги (понатаму во текстот „Договор“) е склучен на \_\_\_\_\_ година во Скопје, помеѓу:

1. Друштво за информатички и комуникациски технологии ИНТЕРСПАЦЕ ДООЕЛ Скопје, ул. ПИРО НАКОВ Бр.1, управна зграда ЖАС - кат 3, 1000 Скопје, Република Македонија, депонент на Комерцијална Банка АД Скопје, со ЕДБС 4043014516919, како оператор на комуникациски услуги од една страна (понатаму во текстот „Оператор“), и
2. Име на фирма: \_\_\_\_\_  
Адреса/седиште: \_\_\_\_\_ ЕДБС: \_\_\_\_\_  
Жиро с/ка: \_\_\_\_\_ Депонент на: \_\_\_\_\_  
како претплатник на комуникациски услуги од друга страна (понатаму во текстот „Претплатник“).

### Член 1 - ПРЕДМЕТ И ОПСЕГ НА ДОГОВОРОТ

1.1 Предмет на овој претплатнички договор е воспоставувањето и утврдувањето на претплатничкиот однос помеѓу Операторот и Претплатникот за обезбедување на комуникациски услуги, како и правата и обврските кои на страните произлегуваат од него.

1.2 Договорот што ќе биде склучен со Операторот е во согласност со сите законски одредби на Република Македонија. Термините со големи букви кои не се прецизно објаснети во самиот текст на Договорот, се дефинирани во Член 19.

1.3 Составен дел на овој Договор се следните прилози:

Прилог 1: Формулар за нарачка на услуга

Прилог 2: Параметри за ниво на услуга

### Член 2 - УСЛУГИ И ВРЕМЕТРАЕЊЕ

2.1 Операторот е нотифициран во Агенцијата за електронски комуникации на Република Македонија (понатаму во текстот „АЕК“) за обезбедување на електронски комуникации услуги.

2.2 Во согласност со овој Договор, Оператор ќе ги обезбеди комуникациските услуги (понатаму во текстот „Услуги“) кои се дефинирани во формуларот за нарачка на услуги (понатаму во текстот „Нарачка“) кој е дел од овој Договор. Нарачката содржи податоци за типот на услугите, висината на надоместокот за услугите, времетраењето на Договорот, датумот на започнување на услугите, контакт податоци и други информации за Услугите.

### Член 3 - НАПЛАТА НА УСЛУГИ И ФАКТУРИРАЊЕ

3.1 Претплатникот плаќа месечна претплата за Услугите, а може да плати и еднократен надоместок за приклучување, согласно Нарачката, вклучувајќи и данок на додадена вредност. Давањето нови услуги или надградувања ќе резултираат со дополнителни надоместоци/наплати согласно нов претплатнички договор кој треба да се склучи помеѓу Операторот и Претплатникот.

3.2 Сите фактури на Операторот за одреден месец ќе се издаваат и испраќаат до Претплатникот на 15-тиот ден од тековниот месец, и истите доспеваат во рок од 25 дена од датумот на издавањето. Претплатникот се согласува да ги плати сите надоместоци и применливи Даноци (како што е данокот на додадена вредност) за услугата по приемот на фактурата без против побарувања, одложување или намалување. Надоместок за задоцнето плаќање е 1,5% по месец или максималната законска стапка, и ќе се додаде во наредната сметка стасана за наплата.

### Член 4 - ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА ПРИСТАП

4.1 Операторот може привремено да го ограничи или прекине пристапот до Услуги, во следните случаи:

- I. доколку тоа е неопходно за реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички прашања или недостатоци во мрежата, до завршување на работите или отстранување на проблемите;
- II. доколку постојат технички проблеми со опремата или инсталацијата на Претплатникот, до времето на

- отстранување на истите; или доколку Претплатникот не дозволува проверка на функционалноста на неговата опрема или инсталации, до време на завршување на проверката;
- III. доколку Претплатникот не ја платил сметката за користените Услуги до датумот утврден во сметката, до времето на целосно плаќање на истата, освен во случај на жалба во однос на износот на сметката, во тој случај Претплатникот треба да го плати износот на месечната сметка до датумот наведен во сметката, до конечната одлука;
- IV. доколку Услугите се користат или се наменети да се користат за цели спротивни на Законот за електронски комуникации и поврзаните прописи, или друг закон или прописи, како што е утврдено од страна на надлежниот орган, или доколку се користат или се наменети да се користат за цел спротивна на условите од овој Договор.

4.2. Операторот ќе ги информира корисниците во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услугите од став 4.1 точки 1 и 2 од овој член, којшто е подолг од 30 минути, и оваа информација ќе биде доставена најмалку 48 часа пред планираното ограничување или прекин на пристапот, и не подолго од 48 часа по прекино со ограничување или прекин предизвикан од технички проблеми или дефект во мрежата.

4.3. Во случај на прекин на давањето на Услугите, којшто настанал како резултат на дефект за кој Операторот не е одговорен, тој ќе ги информира корисниците за очекуваното време за отстранување на дефектот и повторно поврзување на комуникацискиот сообраќај.

4.4. Во случај на планирани технички работи, поврзани со интервенција во мрежата и опремата, Операторот навремено ќе достави информации до корисниците, наведувајќи ги причините за прекин на Услугите и очекуваното време за нивно враќање во функција.

## Член 5 - ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

5.1. Операторот може да го ограничи или исклучи пристапот до Услугите за Претплатникот само во случај кога Претплатникот не ги исполнил своите обврски или не делувал во согласност со условите наведени во овој Договор. Во случај на прекршување на одредбите од Договорот, Операторот писмено ќе го информира Претплатникот и ќе утврди разумен период за комплетирање на договорните обврски. Операторот нема однапред да го информира Претплатникот во однос на исклучувањето, доколку Претплатникот преку Услугите:

- I. предизвикува моментална и сериозна закана за јавниот ред, безбедност, здравјето на луѓето или средината, или предизвикува голема материјална или оперативна штета;
- II. предизвикува непосредна закана за мрежата и опремата на Операторот или способноста да ја обезбеди услугата на другите клиенти на Операторот.

5.2. Доколку е технички возможно, Операторот има право да го ограничи пристапот само за тие услуги за коишто Претплатникот не делувал во согласност со условите наведени во претплатничкиот договор, освен во случаи на злоупотреба утврдени од надлежниот орган и постојано одложување на наплатата или неплаќањето на сметките.

5.3. Доколку Претплатникот доцни со исполнувањето на своите обврски за плаќање согласно Договорот, Претплатникот се согласува на Операторот да му плати разумни трошоци, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на правните надоместоци и надоместоците за наплата на долгот, кои настанале за Операторот при спроведување на своите права.

## Член 6 - ПОСТАПКА ПО ЖАЛБИ

6.1. Претплатникот има право да поднесе жалба за одлуките или активностите на Операторот во однос на пристапот до или давањето услуги. Секоја жалба треба да се поднесе во рок од 15 дена од денот на прием на оспорената одлука или од почетокот на активностите, коишто се предмет на жалба. Во случај на жалба на износот на фактурата, Претплатникот е обврзан да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во фактурата, до донесувањето на крајната одлука.

6.2. Операторот ќе донесе одлука во рок од 15 дена од приемот на жалбата и писмено ќе го информира Претплатникот. Известувањето ќе содржи детално објаснување на причините за одбивањето, т.е. прифаќањето на жалбата, како и инструкции за правото на Претплатникот да поднесе барање за заштита на неговото/нејзиното право до АЕК. Заедно со известувањето, треба да се поднесе соодветен доказ (на пример, официјално известување за спроведената техничка контрола итн.).

6.3. Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука на Операторот, тој/таа има право да поднесе барање за заштита на неговите/нејзините права до Агенцијата за електронски комуникации во рок од 15 дена од приемот на одлука на Операторот. Доколку Операторот не преземе дејства во утврдениот период по приемот на жалбата од Претплатникот, Претплатникот има право да побара заштита на неговите/нејзините права од АЕК во рок од 35 дена од денот на поднесување на жалбата до Операторот. АЕК ќе одлучи по жалбата од Претплатникот во рок од 42 дена од приемот на жалбата. Телефонскиот број на контакт центарот на АЕК, каде што претплатниците можат да ги уживаат своите права, е 190.

## Член 7 - РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР ОД СТРАНА НА ОПЕРАТОРОТ

7.1 Операторот може да го раскине Договорот во периодот утврден со Договорот, особено во следните случаи:

- I. доколку Претплатникот не успее да ги изврши своите обврски од Договорот;
- II. доколку Услугите се користат или се со намера да се користат за цел спротивна на Договорот;
- III. во случај кога со судска одлука Претплатникот е избришан од соодветниот регистер;
- IV. во случај на стечај или ликвидација, или несолвентност на Претплатникот, доколку правото на користење на услугата не е пренесено на друго лице, во период утврден од Операторот;
- V. во случај на злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот, за цели спротивни на Законот за електронски комуникации, поврзаните прописи и други закони и прописи од надлежниот орган;
- VI. доколку Операторот не може да ги обезбеди услугите, како резултат на Виша сила, подолго од 6 месеци.

## Член 8 - РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР ОД СТРАНА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

8.1. Претплатникот може да го раскине договорот со Операторот со поднесување на писмено барање најмалку еден месец пред истекот на периодот на времетраење на Договорот, меѓутоа Претплатникот треба да ги исполни досеаните обврски кон Операторот.

8.2. По раскинување на Договорот, Претплатникот и понатаму ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци коишто настанале, и можеби биле фактурирани со задолжување или пак биле фактурирани, а неплатени од страна на Претплатникот.

8.3. Начинот на раскинување на Договорот пред крајот на период на неговото времетраење е специфициран во Нарачката во полето „Начин на предвременно раскинување на Договорот“. Доколку во полето е наведено „Без пенал за раскинување, доколку 3 месеци однапред писмено се достави најава за раскинување“, во тој случај Претплатникот нема обврска за еднакратна наплата како пенал за предвременно раскинување, но само доколку поднесе писмено известување за раскинување на Договорот до Операторот, најмалку 3 месеци пред датумот кога планира да се раскине Договорот. Доколку во полето е специфицирано „Со пенал за предвременно раскинување“, во тој случај Претплатникот е должен да плати еднакратна наплата еднаква на вкупната останата вредност за преостанатиот период до истекот на периодот на времетраење на Договорот, согласно цените од Нарачката, доколку е применливо.

## Член 9 - ПАРАМЕТРИ НА КВАЛИТЕТ

9.1 Операторот ќе обезбеди квалитет на дадените услуги на ниво утврдено со важечкото законодавство на Македонија. Операторот треба да обезбеди квалитетно и непречено давање на услугите, во согласност со своите технички можности.

9.2. Доколку во Нарачката е специфицирана опција за параметри за Ниво на Услуга, во тој случај како дел од овој Договор ќе биде додаден и Договор за Ниво на Услуга кој ќе биде даден како Прилог 2.

## Член 10 - ЗАГАРАНТИРАНА БРЗИНА НА ПРОТОК

10.1. Доколку во Нарачката е активирана опција за загарантирана брзина на проток, во тој случај премата и комуникациските линкови на Операторот кои се користат за трансмисија на Интернет Протокол („ИП“) пакети во рамките на мрежата на Операторот, или помеѓу мрежата на Операторот и надворешни мрежи, како што се глобалните Интернет мрежи, имаат дедициран капацитет постојано да трансмитираат ИП пакети со наведена загарантирана брзина на проток. Доколку во Нарачката нема опција за загарантирана брзина на проток, тогаш брзината на проток на податоци може да варира во текот на денот, бидејќи ист проточен капацитет се сподедува со повеќе претплатници на Операторот.

## Член 11 - ПРАВА НА ОПЕРАТОРОТ

11.1. Операторот ги има следните права:

- I. наплата на надоместоци утврдени во Нарачката;
- II. исклучување на претплатничката линија, поради задолжето плаќање или неплаќање на сметките;
- III. да ги смени техничките карактеристики на мрежата и услугата, со цел да обезбеди подобар квалитет и можност за користење нови услуги;
- IV. да побара податоци од претплатниците, како што е утврдено во член 118 од Законот за електронски комуникации (податоци што се користат за склучување, супервизија и раскинување на претплатничкиот договор, како и податоци за наплата на долг);
- V. да ги чува, обработува и разменува податоците за Претплатникот со цел исполнување на целите од претплатничкиот договор, во согласност со Законот за електронски комуникации и поврзаните прописи;
- VI. да го одбие барањето за склучување договор, во случаи утврдени со член 7 од Правилникот на АЕК;
- VII. да ја провери и контролира регуларноста на терминалната опрема и инсталациите на Претплатникот.

## Член 12 - ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

### 12.1. Операторот ги има следните обврски:

- I. да обезбеди пристап и активирање на услугите во рамките на периодот утврден во Нарачката;
- II. да обезбеди квалитет на Услугите, утврдени со Договорот, во согласност со Правилникот на АЕК;
- III. да води евиденција за своите претплатници, во согласност со член 8, став (10) од Правилникот на АЕК;
- IV. да го чува и користи податоците за претплатниците и услугите во согласност со Законот за електронски комуникации и поврзаните прописи;
- V. Да организира грижа за корисници и на претплатниците да им овозможи броеви за пристап; подготви сметка за услугите и истата да ја достави до претплатниците;
- VI. писмено да го информира Претплатникот во случај на прекршување на одредбите од Договорот и да утврди разумен период за комплетирање на договорните обврски, освен во случај од став (4) член 104 од Законот за електронски комуникации, за којшто дополнително ќе го информира Претплатникот;
- VII. спроведе постапка за поднесената жалба, во согласност со одредбите со член 25 од Правилникот на АЕК;
- VIII. да обезбеди одржување на мрежата и опремата, на начин што овозможува непрекинато давање услуги, и во рамките на техничките можности да ја отстрани пречката во мрежата и опремата, колку е можно побрзо;
- IX. да испрати известување до АЕК и/или корисниците за намерата за прекинување на услугите, поради реализација на планираните технички и оперативни активности на мрежата и опремата, и/или на привремена основа да го ограничи или прекине пристапот до услугите, на начин и во случаи утврдени со член 22 од Правилникот на АЕК;
- X. да изврши поврат на средствата во случаи утврдени со член 17 од Правилникот на АЕК;
- XI. да добие согласност од Претплатникот за информациите потребни за директен маркетинг, преку користење на автоматски систем за јавување и/или праќање СМС/МС пораки, без човечка интервенција;
- XII. да обезбеди привремен прекин на Услугите (мирување), по барање на Претплатникот на начин и со постапка утврдени од страна на Операторот;
- XIII. да овозможи пренос на правото за користење на услугите на друго лице, по барање на Претплатникот.

## Член 13 - ПРАВА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

### 13.1. Претплатникот има право:

- I. да ги добива Услугите без прекини, ефикасно и редовно, согласно можностите на терминалната опрема на Претплатникот и во согласност со технолошките можностите на Операторот;
- II. да побара привремен прекин на Услуги (мирување), на начин и постапка утврдена од Операторот;
- III. да го пренесе правото на користење на друго лице, на начин и постапка пропишана од Операторот.
- IV. на пристап до службата за корисници за секој проблем или информации во однос на користењето услуги;
- V. да добие поврат на средствата во случаи утврдени со член 17 од Правилникот на АЕК.
- VI. да побара и добие транспарентни, споредливи, целосни и ажурирани информации поврзани со услугите обезбедени од Операторот, како и за цените и тарифите за користење на истите;
- VII. по претходно примено барање од Операторот, да избере кои лични податоци нема јавно да се објавуваат;
- VIII. да поднесе жалба за одлуките или активностите на Операторот, во врска со обезбедувањето на Услугите.

## Член 14 - ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

### 14.1. Претплатникот ги има следните обврски:

- I. навремено да ги плаќа фактурираните износи за користените Услуги, до датумот назначен во фактурата;
- II. Услугите да ги користи за свои потреби и според нивната намена, да не им пречи на другите корисници, и да не ги користи за пренос на материјал или за намени спротивни од Законот за електронски комуникации или друг закон или пропис, како и условите содржани во Договорот.
- III. во рокот утврден од Операторот, писмено да го информира Операторот за секаква промена во податоците од Договорот, коишто се неопходни за непречено доставување известувања или сметки;
- IV. да обезбеди пристап до терминална точка на терминалната опрема на овластено лице на Операторот;
- V. терминалната опрема да ја користи само во согласност со условите утврдени со прописите за радио и телекомуникациска терминална опрема;
- VI. да ги почитува сите инструкции или најави дадени од Операторот, поврзани со користењето Услуги;
- VII. да не презема активности коишто ќе му наштетат на интегритетот на мрежата или ќе предизвикаат оштетување;
- VIII. да ги сноси трошоците за отстранување дефекти на уреди, инсталација и мрежа, предизвикани од Претплатникот;
- IX. да не ги обелоденува своите лични шифрирани податоци на трети лица; во однос на штети настанати поради објавување на личните шифрирани податоци поради вина на Претплатникот, Претплатникот ќе биде лично одговорен;
- X. да не дозволи претплатничката линија да се користи за вознемирувачки или лажни повици;
- XI. во случај Претплатникот да не добие месечна сметка за користените услуги, треба да ги контактира посебните служби за односи со клиентите и да побара доставување на нова месечна сметка;
- XII. по барање на Операторот, да ги достави податоците од член 118 од Законот за електронски комуникации.

## Член 15 - ОГРАДУВАЊЕ ОД ГАРАНЦИЈА И ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ОДГОВОРНОСТА

15.1. Освен таму каде што јасно е назначено во овој документ, услугите се даваат „како што се“, и одговорноста на Операторот за штетата настаната поради или во врска со извршување на Договорот е ограничена само на намерни акти предизвикани од Операторот, притоа одговорноста на Операторот може да биде до максимален износ на еден месечен надоместок за Услугите, сметано по инцидент настанат во одреден месец. Ниту Операторот, ниту некој друг вклучен во создавањето, производството, давањето (вклучувајќи и суспензијата или исклучувањето на услугите) или поддржување на услугите нема да биде одговорен кон претплатникот, негов претставник или трета страна, за сите индиректни, случајни, посебни, казнени или последични штети што произлегуваат од услугите или одговорноста за користење на услугите, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на загубата на приход, загубата на добивка и загубата на технологија, правата или услугите.

15.2. Операторот ги отфрла сите обврски и одговорности за содржината на сите комуникации пренесени од претплатникот или други лица, и ја отфрла секоја обврска или одговорност за неовластено користење или злоупотреба на услугите.

## Член 16 - ИНСТАЛАЦИЈА И ОДРЖУВАЊЕ НА ПРИКЛУЧНА ОПРЕМА

16.1. Услугите се испорачуваат на локацијата на Претплатникот наведена во Нарачката.

16.2. Операторот, или неговите агенти, застапници, или подизведувачи, ќе инсталираат приклучна опрема во објектот на Претплатникот, преку која ќе се обезбедуваат Услугите, притоа Претплатникот ги сноси трошоците за електрична енергија за функционирање на опремата. Операторот не сноси одговорност за прекинот на Услугата и/или соодветните штети кои Претплатникот ќе ги има за време на прекинот, доколку опремата инсталирана на локацијата на Претплатникот е предмет на некако оштетување настанато поради неовластена измена/модификација/поправка, абнормална употреба, несоодветна употреба, занемарување, злоупотреба, несреќа, неправилна инсталација или други акти предизвикани од страна на Претплатникот, неговите вработени, договорните страни, или било кое друго лице.

16.3. The Subscriber is obliged to provide the Operator with access to the premise where the Services are delivered, which may also include escort of Operator's representatives inside the premise, coordination with the owner of the property, and other necessary procedures, in order for the Operator to be able to install and maintain the equipment for proper deployment and functioning of the Services.

16.3. Одговорност е на Претплатникот да му овозможи на Операторот пристап до објектот каде се даваат Услугите, што може да вклучи и потреба од придружба низ просториите, координација со сопственикот на имотот каде престојува Претплатникот, и други потребни процедури, со цел Операторот да има врши инсталација и одржување на опремата потребна за обезбедување на Услугите.

## Член 17 - ДОПОЛНИТЕЛНИ ОДРЕДБИ

17.1. Користењето на услугите обезбедени според Договорот може да се прекине поради Виша сила. Операторот нема да сноси одговорност за прекинот на услугите поради Виша сила.

17.2. Ниту една Страна не претставува агент или правен застапник на другата Страна, и овој Договорот не создава партнерство, заедничко вложување или доверливи односи меѓу Операторот и Претплатникот. Никоја Страна нема овластување за да се согласи во име на или да ја обврзе другата Страна на каков било начин. Овој Договорот не дава права, правни лекови или побарува од каков било вид на трета страна, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на претплатниците или крајните корисници на Претплатникот.

17.3. Известувања, доколку истите се потребни, мора да се пратат во писмена форма преку в-пошта, курир или препорачана пошта (со однапред платена поштарина) до соодветниот контакт наведен во Нарачката, но не сметаат дека се направени при приемот на таа адреса; под услов известувањата за раскинување согласно член 7 мора да се испратат до Операторот во писмена форма со потпис и печат преку курир или пошта. Во итни случаи, Операторот прво може да даде само усно известување. Таквото усно известување ќе биде проследено со писмено известување. Претплатникот е одговорен за точноста на информациите во Нарачката, вклучувајќи ги и контакт податоците.

17.4. Мрежата на Операторот е во сопственост на Операторот, или неговите лиценцирани застапници, и е заштитена со законите за авторски права и други закони за интелектуална сопственост. Претплатникот се согласува дека Операторот во секоја форма, секое време и секој случај ексклузивно го ужива правото и сопствеништвото на Услугите. Претплатникот има право на такви права, во однос на Услугите, како што се посебно дадени тука.

17.5. Овој Договорот и такви други писмени договори, документи и инструменти како што можат да бидат извршени во врска со овој документ го претставуваат конечниот и целосниот договор меѓу Претплатникот и Операторот и ги заменува сите претходни и своеаремени преговори и усни застапувања и договори, коишто се споени и содржани во Договорот.

17.6. In case of termination of the Agreement, the Subscriber should return in functional state the terminal equipment

owned by Operator, specified in the Order Form under the field "Equipment owned by Operator and given for free usage during the Agreement Term".

8.3. Во случај на раскинување на Договорот, Претплатникот треба да ја врати опрема во функционална состојба, која е во сопственост на Операторот специфицирана во Нарачката во полето „Опрема во сопственост на Операторот дадена на користење до истекот на Договорот“.

#### Член 18 - РЕШАВАЊЕ СПОРОВИ

18.1. Сите спорови меѓу договорните страни ќе се решат на пријателски начин. Доколку спорот не може да се реши на пријателски начин, надлежен е Основниот суд Скопје II Скопје. Овие Општи услови се толкуваат во согласност со важечките правни одредби на РМ.

#### Член 19 - ДЕФИНИЦИИ НА ТЕРМИНИ КОРИСТЕНИ ВО ДОГОВОРОТ

„Виша сила“: Причини надвор од контролата на Страната, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: Божји дела, пожар, експлозија, вандализам, кинење кабли, бури, поплава или други слични настани, секој закон, наредба, пропис, насока, дејство или барање на некоја влада, вклучувајќи федерални, државни, провинциски и локални влади коишто бараат надлежност врз Страната или Услугата, или секое министерство, агенција, комисија, биро, корпорација или друг инструмент на владата, или цивилна или воена власт, национални ртни случаи, недостапност на материјали или платшта, буни, немири, терористички дејства или војни (објавени/необјавени), ил штрајкови, заклучување на вратите на компанијата за работниците, престанок на работата или други тешкотии поврзани со работници, неуспех на доставувачите, недостатоци, повреди или одложувања.

„Правилник на АЕК“: Правилникот за видот и содржината на податоците мора да се објави од страна на операторите со јавните комуникациски мрежи и/или провајдерите на јавните комуникациски услуги, поврзани со условите за пристап и користење, цените и тарифите, како и параметрите во однос на квалитетот на комуникациските услуги.

„Страна или Страни“: Операторот и/или Претплатникот.

„Мрежа на Операторот“: Телекомуникациската мрежа и компонентите на мрежата се во сопственост на операторите и контролирани од Операторот, вклучително и оптичката инфраструктура, секоја опрема поврзана со оптичката инфраструктура, и софтверот, податоците и знаењето користено од Операторот за давањето услуги. Каде Операторот ги изнајмува своите простории, Мрежата на Операторот ги опфаќа тие простории. Мрежата на Операторот не ги вклучува просториите на Претплатникот каде што се наоѓа опремата, телефонските кола наарачани од Претплатникот и сите мрежи или мрежна опрема со којашто Операторот не работи или ја контролира.

„Период на времетраење на Договорот“: Должина на времетраење на Услугите, како што е посочено во Нарачката.

Со потпишување подолу, Операторот и Претплатникот потврдуваат и признаваат дека го прочитале целиот Договор и прилозите кое се составен дел на истиот, и се согласуваат да бидат обврзани со таму наведените одредби.

#### За Операторот

Име: Филип Попое

Позиција: Управител

Потпис: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

#### За Претплатникот

Име:

Позиција:

Потпис: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

**ПРИЛОГ 1: ФОРМУЛАР ЗА НАРАЧКА НА УСЛУГА**

**УСЛУГИ**

Опис	Месечен надомест
<b>Интернет пристап</b> Пакет: "Делта 100". Симетрична брзина: до 100/100Mbps. Месечен трансфер: неограничен. ИП Адреса: Јавна статичка ИП адреса. Преносен медиум: фибер оптички линк. Параметри за ниво на услуга: Месечна достапност: 99.5%. Техничка подршка: 24 часа, секој ден (24/7/365).	€ 100
<b>Вкупно:</b>	€ 100

Еднократен надомест	0
Датум на започнување на услугата	
Период на времетраење на Договорот	1 година
Начин на раскинување на Договорот пред истекот на период на времетраење на Договорот	Без пенал за раскинување, доколку 3 месеци однапред писмено се достави најава за раскинување.

Забелешка: Цените се дадени без ДДВ од 18% кој ќе биде додаден при фактурирањето. Вредноста во евра ќе биде претворена во денари на денот на фактурирањето согласно средниот курс на НБРМ.

**ПРИКЛУЧОК**

Локација на достава на услугите	
Опрема дадена од Операторот на бесплатно користење - до истекот на договорот	1. Уред за оптичка во етернет конверзија. 2. Оптички дистрибутивен ормар
Претплатнички идентификационен бр.	

**КОНТАКТ ПОДАТОЦИ**

Оператор	Претплатник
Адреса: Ул. ПЕРО НАКОВ Бр.1, управна зграда ЖАС - кат 3, Гази Баба, 1000 Скопје Тел контакт: +389-23-299-199 Е-пошта техничка подршка: support@interspace.mk Е-пошта продажба: sales@interspace.mk	..

## ПРИЛОГ 2: ДОГОВОР ЗА НИВО НА УСЛУГА

Операторот ќе даде најдобри напори да овозможи постојана достапност на Услугите. Во случај кога Претплатникот забележи дефект на Услугата, Претплатникот треба да го извести Операторот на техничките контакти дадени во Нарачката. По известувањето, Операторот ќе направи увид и ќе проба да го реши проблемот во најбрз рок, или ќе го извести Претплатникот дека дефектот не е поврзан со опрема која е под контрола на Операторот.

Претплатникот има право да бара намалување на вредноста на фактурата за еден нареден месец (онатаму во текстот „Пенал“), во случај доколку достапноста на Услугите на месечно ниво падне под одредена стапка, согласно следната табела. Времето кога услугата е недостапна започнува од моментот кога Претплатникот пратил писмено известување до Операторот. Вредноста на намалување на месечниот надоместок за следната фактура не може да биде поголем од вкупната вредност на стандардниот месечен надоместок.

Процент на достапност (A) на услугата на месечно ниво	Процент на намалување на вредноста на следната месечната фактура
$A \geq 99.50\%$	0 %
$99.50\% > A \geq 99.00\%$	2.5 %
$99.00\% > A \geq 98.00\%$	5 %
$98.00\% > A \geq 96.50\%$	10 %
$A < 96.50\%$	20 %

Операторот нема обврска за пенал доколку услугата не е достапна поради следните причини:

1. Претплатникот не ги платил обврските за доспеаните фактури.
2. Операторот закажал планирано одржување и/или поправка на опремата за обезбедување на Услугите.
3. Дефект и проблеми со функционирањето на опремата на Претплатникот.
4. Невластена измена/модификација/поправка, абнормална употреба, несоодветна употреба, занемарување, злоупотреба, несреќа, неправилна инсталација или други акти предизвикани од страна на Претплатникот, неговите вработени, договорните страни, или било кое друго лице, врз приклучната опрема кај Претплатникот.
5. Случаи на Виша сила.

Постапката за барање на пенал од страна на Претплатникот е следна:

1. Претплатникот треба да поднесе писмено барање до Операторот во рок од седум (7) дена од завршување на месецот каде надминато нивото на дозволена достапност на Услугите.
2. Барањето треба да ги содржи податоци за почеток, крај и времетраење на периодите на недостапност на Услугите, и по можност краток опис на настанатиот дефект.
3. Операторот ќе одговори писмено на Претплатникот во однос на неговото барање, со информации во врска со позитивно или негативно донесената одлука за трпење Пенал.