

Претплатничкиот договор бр. \_\_\_\_\_ РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА  
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ  
СКОПЈЕ  
За користење на приклучок за интернет конекција

Склучен на ден \_\_\_\_\_ помеѓу:

Уч.-бр. 1605

Примено:	29.05.2015		
Орг. Едини.	Врст:	Прилог:	Вредност:
1605	152	8	/

1. ТРД Вива-нет ДООЕЛ од Берово ул. Ѓуро Ѓаковик бр.17 со тел./факс 033-550-800  
во понатамошниот текст: Кабелски Оператор (КО)

од една страна и:

2. Физичко лице \_\_\_\_\_ со адреса \_\_\_\_\_

од \_\_\_\_\_, л.к. бр. \_\_\_\_\_ издадена од \_\_\_\_\_.

(во понатамошниот текст: Корисник) од друга страна.

Во случај кога Корисникот е правно лице ќе се применуваат одредби за правни лица, кои ќе бидат посебно наведени во Договорот.

## ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

чл. 1 Предмет на договорот е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучувањето на договорот.

## ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

чл. 2 Цел на договорот е монтирање и користење на приклучок за интернет конекција.

Пристап до интернет претставува јавна електронска комуникациска услуга со која се обезбедува пристап до отворен интернет во согласност со принципот на мрежна неутралност, што значи поврзаност со сите крајни точки на интернет мрежата, без разлика на технологијата која се користи за изградба на јавната електронска комуникациска мрежа и без разлика на терминалната опрема која се користи.

Пристапот до Интернет е без ограничување на било кои апликации.

Минималното ниво на квалитет на услугата е дефинирано преку минималната брзина која Операторот мора да ја обезбеди во 95 % од времето. При оптоварување на сообраќајот, со цел да се избегне мрежна оптовареност, Операторот може да ја намали брзината на проток на податоци, но само во рамките на дефинираната минимална брзина.

Операторот, во рамките на месечната претплата е должен, да ја одржува конекцијата исправна, констатира техничка (не)исправност на Опрема во сопственост на Корисник, врши првично сетирање на опрема (рутери за безжичен пренос) во сопственост на Корисникот.

Корисникот може да комуницира со КО преку пријава на дефект на тел. 033 550 800.

Рекламирана брзина, претставува брзина на проток на податоци која операторот ја рекламира за специфичен тарифен модел за пристап до интернет услуги.

Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во тек на 24 часа во денот. Вистинска та брзина Корисникот може да ја измери во секој момент со пристап на следната **web** страна [www.speedtest.net/](http://www.speedtest.net/)

Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во 95 % од времето во текот на еден месец.

Овие брзини се одредени во зависност од тарифниот модел и ќе бидат предмет на Ценовник -от.

За монтирање и користење на приклучок Корисникот плаќа надомест дефиниран во Ценовник-от.

Корисникот се ослободува од плаќање надомест за приклучок доколку ги задоволува сите услови дадени подолу:

- Користи приклучок на Кабловска Телевизија од Операторот.
- Живее во подрачје каде што има инсталирани приклучоци и Операторот не е оптоварен со дополнителна изградба на мрежа.
- Приклучокот е стандарден ЛАН и не побарува дополнителна опрема за пристап.

## **ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ**

**чл. 3** Врз основа на позитивно одговореното Барање, од страна на КО за постоење на техничка можност за приклучување на Корисникот КО се обврзува да изврши приклучување на корисникот кон интернет мрежата во рок од 7 дена од потпишување на овој Договор .

**чл. 4** Приклучувањето на корисникот се врши од страна на стручни лица на КО во дадениот рок од чл.3.

Корисникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот, а во случај на оштетување ќе подлежи на одговорност.

Во случај на раскинување на овој договор од страна на корисникот, средствата дадени за приклучок не се враќаат.

Единствено во таканаречениот Преоден период (до месец дена од првичното приклучување) , во случај Корисникот да не е задоволен од нивото на услугата се враќаат половина од средствата уплатени за приклучок.

**чл. 5** За да може корисникот квалитетно да користи интернет треба да има соодветна опрема за прием (компјутер, рутер...).

**чл. 6** Корисникот се обврзува да обезбеди непречен пристап на овластените лица од КО во своите простории/стан во кои ќе се изврши монтажа, преглед или мерења и да не го попречува спроведувањето на кабелот од КО од својот до соседните објекти.

Корисникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на мрежа и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на мрежата дури и ако биде исклучен од неа, како и да прави евентуални оштетувања на истата. Доколку постане спротивно, должен е да ја надомести штетата.

**чл. 7** Корисникот се обврзува да не дозволи неовластено приклучување на друго лице на интернет мрежата или да го отстапи приклучокот на друго лице. Во случај да го стори тоа, ќе биде трајно исклучен од мрежа без враќање на уплатените средства.

**чл. 8** КО се обврзува дека по приклучувањето на корисникот на мрежа, ќе обезбеди редовно одржување на истата. Доколку настане дефект на мрежата, КО е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 6 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден.

## **НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ**

### **чл. 9**

Начинот на плаќање на надоместок за интернет за физички лица е однапред Препаид (авансно) за одреден период (месец, два или повеќе), по желба на Корисникот.

Времетраењето на месечната претплата е месец дена плус 24 часа, согласно со досегашната практика и корисничка политика на КО.

За правни лица КО се обврзува дека на корисникот ќе му достави сметка (фактура) за користењето на услугите месечно или најдоцна до крајот на тромесечие. Плаќањето се врши вирмански на ж-ро с-ка 240 2100008635 61, Уни банка.

КО го задржува правото за промена на висината на месечниот надомест за физички лица во зависност од пазарните услови, а за промената на истата е должен да ги извести претплатниците, со јавна објава на услугите и ценовник за истите.

За правни лица висината на надоместокот ќе биде иста за периодот на траење на Договорот.

Во случај на зголемување на брзината на трансфер на податоци, истата се зголемува веднаш за сите претплатници од определен тарифен модел.

Доколку од оправдани причини има прекин во услугата повеќе од 24 часа (непрекинато), КО ќе го надомести со продолжување на наредната месечна претплата за (најмалку) истиот период на прекин, или по барање на корисникот да ја одбие од износот од месечниот надоместок пропорционално на времетраењето на прекилот.

**чл. 10** Доколку корисникот не го уплати месечниот надомест во утврдениот рок, КО е должен да го предупреди корисникот, и да му определи рок во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивен случај, корисникот ќе биде исклучен. За повторно приклучување потребно е корисникот да го уплати заостанатиот долг и трошоци за повторен приклучок одредено од КО.

**чл. 11** Корисникот не смее да приклучи друг корисник на својот приклучок, ниту својот приклучок да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку се изврши промена на сопственоста на деловен простор, корисникот е должен за промената веднаш да го извести КО.

Во таков случај претплатникот е должен да ги подмири сите обврски кон КО, и доколку новиот сопственик сака да ги користи услугите на КО се склучува нов договор.

**чл. 12** КО е должен да обезбеди технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба, виша сила и сл. При невреме (грмотевици) се препорачува мрежниот приклучок да биде изваден од приемникот. КО не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од трето лице или виша сила.

## **ПРОМЕНА НА УСЛОВИТЕ ОД ПРЕТПЛАТНИЧКОТ ДОГОВОР**

**чл. 13** 1. КО може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот со јавно објавување на листа и ценовник на услуги.

2. КО треба да го извести претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето 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 договорот доколку не се согласува со предложените промени.

3. Доколку КО не постапи согласно став 2 од овој член тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорните обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

## **ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ И РОК ЗА РАСКИНУВАЊЕ**

**чл. 14**

Овој договор се склучува на неопределен рок за физички лица, додека за правни лица рокот е дефиниран во Анекс на Договорот. Доколку физичкото лице користи нестандартен приклучок (Оптички, приклучок во рурална средина, надвор од населено место, или пак користи дополнителна опрема во сопственост на КО), Договорот ќе биде со определен рок и условите за тоа ќе бидат регулирани во Анекс на договорот.

Надвор од рокот корисникот може да го раскине договорот по претходно писмено известување до КО при што е должен да ги подмири сите обврски кои претходно ги има кон истиот. По барањето за раскинување на договорот од страна на корисникот, КО е должен да го раскине договорот во рок од 10 дена. Доколку обврските настанати по договорот не се подмирени КО може да покрене постапка за присилна наплата на долгот.

КО може да го раскине договорот и поради ненавремено плаќање на обврските на корисникот кон КО, доколку претплатникот ја користи услугата спротивно од нејзината намена и условите содржани во овој договор или други закони и прописи. Во случај на раскинување на овој договор сите финансиски обврски на претплатникот кон КО доспеваат веднаш. Во случај на раскинување на овој договор поради задоцнето плаќање, претплатникот не може да склучи нов договор пред целосно да ги подмири обврските кон КО.

КО може да го раскине договорот еднострано, како и со претходно известување на корисникот.

Казнени пенали при раскинување на договорот нема.

### **Форма и начин на информирање и комуникација со претплатниците**

(1) Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.

(2) Операторот комуницира со претплатникот или со лице кое има полномошно издадено од претплатникот, доколку претплатникот е физичко лице, со законскиот

застапник на претплатникот или со лице вработено кај претплатникот кое за таа цел е овластено со печат и потис од одговорното лице на претплатникот, доколку претплатникот е правно лице, во продажните салони на операторот или овластените правни лица од операторот.

(3) Пишаната форма, може да биде доставена на еден од следниве начини:

- со предавање од страна на оператор/ претплатник лично и
- по пошта.

(4) Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма, вклучително и емаил адреса преку која ќе се врши доставата.

(7) Поднесокот што се доставува во електронска форма може да се достави и надвор од работно време и во неработни денови.

(8) Ако поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.

(9) Доставата на одговор на приговор поднесен до Операторот се врши на еден од следниве начини:

- со предавање од страна на оператор лично на претплатникот;
- по пошта со препорачана пратка;
- по електронски пат доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма.

## **ПРИГОВОР И ЖАЛБИ**

**чл. 15** 1.Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на КО во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.

2.КО треба во своите општи услови за пристап и користење на комуникациските услуги да ги наведе условите за поднесување на приговорот од став 1 на овој член, а особено роковите и начинот на поднесување на приговорот, да наведе податоци за името и седиштето, броевите на телефони на надлежната служба за решавање по приговори, како и за можноста за добивање на образец за поднесување на приговор.

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

4.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.

5.Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата.

6. Доколку КО не постапи по приговорот во рокот утврден во став 5 од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговорот до операторот и/или давателот на услуги.

7. Агенцијата, одлучува по приговорот од претплатникот во рок од 42 дена од денот на прием.

8. На претплатникот му се враќа износот за претплатата и се обезштетува за услугите кои не се обезбедени на нивото на договорениот квалитет.

9. Бројот на Агенцијата за електронски комуникации е 190.

10. Бројот за грижа за корисници на ТРД Вива-нет е 033-550-800

**чл. 16**

Во случај на спор по овој договор ќе решава надлежниот суд во Берово.

**чл. 17** Овој договор е составен во 2 (два) примерока од кои по еден за секој од договорните страни.

Договорот стапува во сила со денот на неговото потпишување.

**КОРИСНИК**

\_\_\_\_\_

**КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР  
ТРД ВИВА-НЕТ ДООЕЛ  
БЕРОВО**

\_\_\_\_\_

Берово , \_\_\_\_\_ година

## ЦЕНОВНИК и дополнителни информации

Корисникот \_\_\_\_\_ е \_\_\_\_\_ лице.

Локацијата на приклучокот е: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Корисникот ја користи следната дополнителна опрема во сопственост на Операторот:

\_\_\_\_\_

Вид на приклучок: 1) стандарден ЛАН 2) Оптички

Кај стандарден приклучок важи цена на приклучок 1500 ден. со вклучен ДДВ, или до 400.00 ден доколку Корисникот, користи услуга, на Кабелска ТВ од КО. Надвор од населено место, цена на приклучок е 3000.00 денари за ЛАН, приклучок со дополнителни 1500.00 денари за втора услуга (КТВ).

Во случај на Оптички приклучок или надвор од населено место, Цената на приклучок е 1 евро од метар должен оптика, надополнето за цена на столбови или подземен ископ на Оптичка мрежа. Опремата се изнајмува.

### Ценовник за надомест за приклучок

Корисникот се обврзува по извршеното приклучување на кабелската мрежа на КО да му исплати паричен надомест во износ од \_\_\_\_\_ денари со вклучен ДДВ од 18 % со можност за одложено плаќање на цената за приклучок на \_\_\_\_\_ рати. .

Тарифен модел \_\_\_\_\_. Ценовник спрема тарифен модел е даден подолу.

	ТАРИФЕН МОДЕЛ					
	Viva-mini		Viva light		Viva ultra	
	download	upload	download	upload	download	upload
Рекламирана брзина,	4 mbps	2 mbps	8 mbps	4 mbps	12 mbps	6 mbps
минимална брзина	3 mbps	2 mbps	5 mbps	4 mbps	10 mbps	6 mbps
Цена (месечно)	350 денари		450 денари		500 денари	

За претплатници кои користат телефонија преку Неотел ДОО, во соработка со КО, соодветните брзини спрема тарифен модел и ценовник се дадени во следната табела.

ТАРИФЕН МОДЕЛ

	Viva-mini		Viva light		Viva ultra	
	download	upload	download	upload	download	upload
Рекламирана брзина,	3 mbps	2 mbps	5 mbps	4 mbps	7 mbps	5 mbps
минимална брзина	2 mbps	2 mbps	3 mbps	4 mbps	5 mbps	5 mbps
Цена (месечно)	350 денари		450 денари		500 денари	

Месечниот надомест за овој тарифен модел и дополнителната опрема која Корисникот ја користи од страна на операторот изнесува \_\_\_\_\_ ден. со вклучен ДДВ од 18 % .

Корисникот може да го промени тарифниот модел согласно со ценовникот на операторот во првата наредна уплата (или по СМС), при што се изготвува нов Анекс на договорот.

КОРИСНИК

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР

ТРД ВИВА-НЕТ ДООЕЛ

БЕРОВО

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Берово , \_\_\_\_\_ година