

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 619  
Факс: +389 (0)2 3298 611  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

## ДОГОВОР ЗА КОРИСТЕЊЕ НА АКТОН ИНТЕРНЕТ СИМЕТРИЧЕН ПРИСТАП

Склучен на ден \_\_\_\_\_ со бр. \_\_\_\_\_ помеѓу:

1. Друштво за телекомуникациски инженеринг "АКТОН" д.о.о.ел. - Скопје, ул. Беласица бр. 2, Македонија, со ЕМБС бр.5956447, (УСП – во понатамошниот текст наречен: **Давател на услугата**) со електронска пошта [info@akton.com.mk](mailto:info@akton.com.mk), застапувана од Миха Новак, управител на компанијата, преку ополномоштено лице Виктор Ристески од едната страна.
2. \_\_\_\_\_, со ЕМБС бр. \_\_\_\_\_ со електронска пошта \_\_\_\_\_ (во понатамошниот текст: **Претплатник**), застапувано од \_\_\_\_\_, управител на компанијата од другата страна.

### 1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

#### Член 1

Предмет на овој договор е користење на услугата интернет симетричен пристап, која Давателот на услугата му ја дава на претплатникот, согласно уредно поднесено Барање за користење на услугата од страна на претплатникот и општите услови за користење на услугата (во понатамошниот текст: општи услови).

Минималната брзина на интернет врската ќе биде \_\_\_\_\_ Mbps, рекламираната брзина на интернет врската ќе биде \_\_\_\_\_ Mbps и вистинската брзина на интернет врската ќе биде \_\_\_\_\_ Mbps.

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица Бр. 2 1008 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3208 810  
Факс: +389 (8)2 3288 811  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

## II. ЦЕНИ

### Член 2

Цената на услугата вклучува еднократен надоместок за почетно приклучување (активација) и месечен надоместок за интернет врската.

Евентуалните дополнителни услуги ќе се тарифираат согласно објавениот ценовник од страна на Давателот на услугата. Ценовникот е воедно даден и во прилог на овој договор.

Пакет	Времетраење на договорот	Еднократен надомест	Месечен надомест

\*Цената е без пресметан ДДВ од 18%.

### Член 3

Давателот на услугата ќе издава фактури на претплатникот на месечно ниво.

Рокот за плаќање по издадена фактура е петнаесет (15) дена од доставата на фактура.

Рокот за плаќање на еднократниот надоместок за инсталирање на опремата е петнаесет (15) дена по потпишувањето на договорот.

Во случај на задоцнување со плаќање, претплатникот е должен да плати казнена камата согласно Законот за облигационите односи на РМ.

Во случај на приговорот на фактура истиот претплатникот го доставува до давателот по маил или по пошта. Доколку претплатникот има основан приговор за утврдена неточна обработка на податоци или погрешна пресметка која резултира со зголемен износ месечна фактура, има право на поврат на паричните средства во висина на погрешно пресметаниот износ на месечната претплата. Фактурата за првиот нареден месец по основаниот приговор ќе биде намалена за соодветниот зголемен износ. Доколку нема следен месец, тогаш разликата ќе му биде вратена на корисниот.

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Веласице Оп. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3280 010  
Факс: +389 (0)2 3280 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

Давателот на услугата во фактурата задолжително ќе го наведе контактниот бројот на службата за Грижа на корисници.

### III. ПРАВА И ДОЛЖНОСТИ ПО ДОГОВОРОТ

#### Член 4

Доколку претплатникот користи опрема сопственост на давателот, истиот е должен веднаш по склучување на Договорот да изврши уплата на трошоците и да дозволи пристап во своите простории заради монтирање на опремата. Давателот на услугата од своја страна е должен да превземе техничко спременање и безбедни услови за конекција на корисниците кон мрежата, во рок од 3 дена по потпишувањето на овој договор.

Рокот од став 1 може да биде пролонгиран во случај виша сила, непредвидливи технички проблеми или корисничките збиднувања за превземаните одговорности.

Давателот на услугата во рок од 15 дена од денот на склучувањето на Договорот, ќе го поврзе претплатникот на Интернет преку Ethernet порта.

#### Член 5

Доколку претплатникот користи своја опрема истиот е должен да обезбеди пристап заради нејзино конфигурирање со интернет врската.

Доколку претплатникот ја прима услугата од давателот преку своја опрема, тогаш ограничувањата во пристапот и/или користењето на услугите причинети поради проблеми на страната на горната опрема се третираат како вина на претплатникот.

#### Член 6

Достапноста на услугата (интернет врската) изнесува 99.5% на месечно ниво.

Во зависност од достапноста на услугата претплатникот добива сервисни кредити и тоа:

- недостапност помала од 30 мин под месечното ниво на достапност од 99.5% - сервисен кредит од 4% за месецот кога се случила недостапноста
- недостапност од 30 мин до 3 часа под месечното ниво на достапност од 99.5% - сервисен кредит од 10% за месецот кога се случила недостапноста

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Белисница бр. 2 1800 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

- достапност од 3 часа до 7 часа под месечното ниво на достапност од 99.5% - сервисен кредит од 15% за месецот кога се случила достапноста
- достапност поголема од 7 часа под месечното ниво на достапност од 99.5% - сервисен кредит од 25% за месецот кога се случила достапноста

Во сервисни кредити не се сметаат најавените планирани прекини на мрежата на Актон комуникации најмалку 7 дена однапред и најмногу еднаш во месецот. Секогаш кога е тоа можно, Актон ќе ги извршува планираните прекини по 00:00 часот кога интензитетот на сообраќајот е најмал.

Услов за добивање на сервисни кредити за месецот кога се случила достапноста е соодветна пријава на претплатникот преку електронска пошта: [customer.support@akton.com.mk](mailto:customer.support@akton.com.mk)

## Член 7

### Давателот на услугата е должен да:

- обезбеди пристап и активирање на услугата согласно рокот во овој договор;
- обезбеди квалитетна и непрекината услуга со договорената брзина на интернет врската;
- организира служба за грижа на корисници;
- да спроведе постапка по приговор;
- не ја исклучи интернет врската додека трае постапката по приговор на претплатникот,
- ги отстрани пречките кои делумно или целосно ја попречиле интернет врската во време и на начин што го овозможуваат техничките можности на давателот на услугата,
- не го попречува претплатникот во пристапот до апликации кои би се сметале за конкурентни во однос на дејноста на давателот на услугите (принцип на мрежна неутралност).
- побара согласност од претплатникот доколку има намера да доставува рекламен материјал, спамови и сл.
- побара согласност од претплатникот доколку има намера да ограничи пристап до некои апликации.

### Давателот на услугата го известува претплатникот дека:

- давателот на услугата не обезбедува пристап до служби за итни повици;
- давателот на услугата не обработува лични податоци заради изработка на телефонски именици и телефонски служби,
- доколку претплатникот смета дека давателот на услугата постапува спротивно на Законот за електронски комуникации може да се јави на телефонскиот број 190 во контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации.

# Akten

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООБЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1800 Скопје, Македонија  
Тел: +309 (0)2 3299 910  
Факс: +309 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akten.com.mk  
www.akten.com.mk

- претплатникот е самиот одговорен за содржините кои ќе ги превзема од Интернет мрежата и дека секој ризик во смисла на вируси и сл. не е одговорност на давателот.

## Член 8

Процедурата за утврдување на квалитетот на услугата од аспект на брзина на интернет врска се состои во користењето на speed test апликација поддржана од македонски сервер.

## Член 9

Давателот на услугата може без согласност од претплатникот привремено да го ограничи или прекине пристапот кон јавните комуникациски услуги:

- доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршување на работите на работите или отстранување на пречките;
- доколку се утврдат технички пречки или недостатоци на Корисничката терминална опрема или инсталации, до отстранување на овие пречки, односно недостатоци;
- доколку претплатникот не ја плати фактурата за користење на услугите до датумот за плаќање определен во фактурата, а по претходно писмено известување. Ова не се однесува кога е поднесен приговор за износот на фактурата;
- ако претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации, до извршување на прегледот;
- доколку услугата се користи за цели спротивни на законот или други прописи, констатирано од страна на надлежен орган;
- доколку услугата се користи спротивно на условите од овој договор.

За сите горенаведени дејствија кои давателот може да ги предвиди е должен да го известува претплатникот најмалку 5 (пет) дена однапред, додека за дејствијата кои не може да ги предвиди штом е во можност.

## Член 10

Давателот на услугата е должен редовно да ја одржува опремата која ја инсталирал (опрема во негова сопственост), а претплатникот е должен да ја чува како добар домаќин.

Претплатникот е должен по раскинување на договорот да ја врати опремата инсталирана од давателот во состојба каква што ја примил.

Давателот на услугата не е одговорен за оштетувања направени од неадекватно, нередовно и несоодветно користење на опремата од страна на претплатникот. Исто така, Давателот на услугата не е одговорен за оштетување или фабричка грешка од софтверска или хардверска природа на терминалната опрема и кои не се во негов опсег.

## Член 11

Во услови на Виша сила која времено го попречува исполнувањето на договорните обврски никој не е одговорен спрема другиот за настанатите последици. По престанокот на Вишата сила договорот останува на сила, а по заемна согласност може и да се раскине.

Во услови на Виша сила која доведува до целосна невозможност на исполнување на договорните обврски се гаси договорот во целост.

## IV. ГРИЖА ЗА КОРИСНИЦИ И ПОСТАПКА ПО ПРИГОВОР

### Член 12

Давателот има формирано Служба за грижа на корисници.

Службата работи 24/7 и истата претплатникот може да ја добие на тел: 02/3 298 657. Одговорно лице во Службата е Александар Спасовски.

Претплатникот е должен веднаш да ги пријави сите дефекти на сервисот во Службата по телефон, маил ил по пошта.

Давателот по пријава за дефект или грешка веднаш е должен да одговори по пријавата.

### Член 13

Службата за грижа на корисници е одговорно Тело кај давателот на услуги кое постапува по поднесен приговор.

Приговорот се поднесува во рок од 15 дена сметано од настанот кој е предмет на приговор по телефон, по маил или по писмен пат на адреса на ул.Беласица бр.2 1000, Скопје.

По приговорот давателот е должен да одлучи во рок не подолг од 15 дена сметано од денот на прием на приговорот.

Одговорот по приговор се доставува до претплатникот по маил или по пошта. Во приговорот давателот на услуга задолжително дава образложение за донесената одлука.

Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, истиот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации. Доколку давателот на услугата не постапи по приговорот, претплатникот има право во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот, да побара заштита на

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Белисница бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
тел: +389 (0)2 3200 010  
Факс: +389 (0)2 3200 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

своето право пред Агенцијата за електронски комуникации. Агенцијата одлучува по приговорот од претплатникот во рок од 42 дена од денот на приемот

Ако претплатникот, во случај на основан приговор, не бил во можност да ја користи услугата за период подолг од 3 последователни часа во еден месец, месечната сума пропорционално ќе се намали за времето поминато во прекин, но попустот не може да изнесува повеќе од износот на месечната претплата. Во случај на прекини или намалена достапност на сервисот, секој од нив мора да биде пријавен на Давателот на услугата. Во случај на прифаќање на приговорот од страна на Давателот на услугата, и намалување на месечната претплата, попустот ќе биде означен на фактурата, и ќе биде вкalkулиран во фактурата за следниот месец.

## V. Одржување на мрежа

### Член 14

Во случај на планиран прекин на сервисот поради одржување на мрежата, Давателот треба да испрати предвременно известување до претплатникот најмалку 2 дена пред планираниот прекин.

### Член 15

Претплатникот има обврска:

- да ги користи комуникациските услуги за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемирува други корисници, да не дава комуникациски услуги на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на законите и овој договор;
- писмено да го извести Давателот на услугата за секоја промена на податоците на претплатничкиот договор, кои се неопходни за непречно доставување на известувања или фактури;
- да го почитува секое упатство или соопштение дадено од страна на Давателот на услугата во врска со користењето на јавните комуникациски услуги;
- да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите инсталацијата и мрежата предизвикани по негова вина;
- да не ги открива неговите лични кодирани податоци (шифри, лозинки, броеви и сл.) на трети лица. За штетите настанати поради откривање на личните кодирани податоци по негова вина лично е одговорен;
- навремено да го извести давателот за промена на негов личен податок кој е од значење за договорниот однос.

## VI. ИЗМЕНА, ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

### Член 16

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациони инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Баласица бр. 2 1900 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3280 810  
Факс: +389 (0)2 3298 811  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

Доколку давателот на услуги предложи измена на било кој елемент од договорот, за тоа нешто претплатникот не е обврзан.

Давателот на услугите е должен измените на договорот да ги најави по писмен пат најмалку 30 дена пред планираното нивно имплементирање.

Предложените измени ќе се сметаат за прифатени доколку претплатникот се согласи со истите по писмен пат.

Доколку претплатникот не ги прифати предложените измени во тој случај секоја странка има право да го раскине договорот.

## Член 17

Претплатникот ќе биде повторно приклучен, поради претходно негово исклучен заради заостанат долг, при што истиот е должен да му плати на давателот на услугата надомест за повторно приклучување.

## Член 18

Претплатникот може да го раскине овој договор, со писмена изјава за раскинување во било кој момент, со отказан период од 2 месеци по доставување на известувањето до просториите на Давателот на услугата. Во секој случај, претплатникот ќе ги сноси сите обврски што произлегуваат од овој договор, а кои се настанале во периодот од доставување на известувањето за раскинување, па до физичкото исклучување на претплатникот од услугата.

## VII. ДАВАТЕЛ НА УСЛУГАТА – ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТА

### Член 19

Било која штета на сметка на претплатникот од страна на Давателот на услугата, вклучувајќи штети настанати од слаби перформанси, грешки, неоптимизација, исклучување, губење на податоци, доцнења, неуспешност за поврзување итн., е на товар на Давателот на услугата, но е ограничена износот на месечната претплата која се плаќа на Давателот на услугата од страна на Корисникот.

## VIII. КОРИСНИК – ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТА

### Член 20

Максималната одговорност на претплатникот според овој договор ќе биде ограничена на месечната претплата која се плаќа на Давателот на услугата од страна на претплатникот.



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Белисница бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

## IX. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

### Член 21

Взаемната комуникација или известувања на страните за сите работи поврзани со реализацијата на овој договор во прв ред ќе се одвива на маил адресите оставени во овој договор, а не е исклучена комуникација по пошта и телефон.

### Член 22

Овој договор се склучува на времетраење од \_\_\_\_ месеци. Продолжувањето на договорот може да се регулира со соодветни анекси.

### Член 23

Страните ќе ги решаваат сите спорни моменти кои произлегуваат од овој договор со взаемна дискусија. Доколку взаемно прифатливо решение не е возможно, тогаш надлежен суд за решавање на спорот е Основниот суд Скопје 2 Скопје.

Правото на судска заштита согласно Законот за електронски комуникации, претплатникот ќе го оствари пред Управниот суд на РМ.

Агенцијата за електронски комуникации на Република Македонија е независно регулаторно тело пред кое претплатникот може да ги оствари своите права поврзани со реализацијата на овој договор.

### Член 24

Овој Договор е склучен во два (2) идентични примероци, по еден (1) примерок за секоја страна.

Потписници:

Давател на Услуга

Претплатник

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_